

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный педагогический университет»  
Институт социального образования  
Факультет туризма и гостиничного сервиса  
Кафедра туризма и гостеприимства

## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА В АБХАЗИЮ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ**

*Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм*

Исполнитель:  
Давыденко Ольга Витальевна,  
студентка группы БТ - 41z

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Допущена к защите  
зав. кафедрой туризма и  
гостеприимства  
А.И. Фишелева

Научный руководитель:  
Е.Г. Радыгина,  
канд. пед. наук, доцент

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Екатеринбург 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА.....</b>	<b>7</b>
1.1. Понятие и особенности познавательного туризма .....	7
1.2. Особенности организации туров для семей с детьми .....	22
1.3. Характеристика Абхазии как направления для познавательного туризма .....	28
<b>ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА «ПУТЕШЕСТВИЕ В СТРАНУ ДУШИ» .....</b>	<b>39</b>
2.1. Исследование спроса и предложения на познавательные туры в Абхазию.....	39
2.2. Технологическая документация тура «Путешествие в Страну Души» .....	49
2.3. Экономическое обоснование тура .....	59
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>67</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>70</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Характеристика потенциальных потребителей.....</b>	<b>75</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета .....</b>	<b>76</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Технологическая карта туристского путешествия.....</b>	<b>79</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Информационный лист туристу .....</b>	<b>83</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Фотографии отеля.....</b>	<b>89</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Агентский договор.....</b>	<b>90</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Договор аренды транспортного средства с экипажем .....</b>	<b>95</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня на туристском рынке Российской Федерации наблюдается переориентация на спросы среди потребителей. В связи с экономическими, политическими и социальными факторами в приоритете у российского потребителя туристских услуг ценовой фактор, безопасность и доступность.

Всем этим приоритетам и желаниям российских потребителей соответствует республика Абхазия.

Республика Абхазия, границы которой проходят по нижнему течению реки Ингур, по Сакаянскому хребту, по гребню Главного водораздельного хребта Большого Кавказа, по реке Псоу, расположена в северо-западном Закавказье. На юге территория республики омывается Черным морем, протяженность береговой линии примерно 240 км.

Абхазия обладает уникальными туристско-рекреационными возможностями: горы, море, климат субтропиков, растительность, специфический природный ландшафт, в котором сочетаются песчаные пляжи, густые леса и высокогорные зеленые альпийские луга. Значительный историко-культурный потенциал и богатое культурное наследие открывают возможности для туристско-экскурсионной деятельности и познавательного туризма. В республике есть все необходимые предпосылки для круглогодичного отдыха с использованием профилактических ресурсов и природных лечебных факторов, и практически всех видов туризма. Обширные водные ресурсы - реки, озера и море, которыми богата Абхазия, очень чистые и привлекают большое количество туристов. В Абхазии красивые горы и множество уникальных пещер. Туристический комплекс Абхазии развивался на протяжении многих десятилетий и состоит из гостиниц, пансионатов и санаторий, расположенных у кромки Черного моря. Заповедники Абхазии - Пицундо-

Мюссерский, Псху - Гумистинский заповедники и Рицинский реликтовый национальный парк - занимают около 10 % её территории.

Помимо природных ресурсов, в республике очень много объектов туристского показа для различных видов туризма: исторические, архитектурные, познавательные, религиозные и другие.

Таким образом, наличие богатого культурного и природного потенциала позволяет Абхазии завоевывать серьезные позиции на туристском рынке. Но разнообразие туристско - рекреационного потенциала Абхазии не может быть полностью использовано в силу политических, экономических, социальных факторов, а также отсутствия туристических предложений для некоторых групп туристов. Сегодня клиент получает не те услуги, которые хочет, а те, что уже имеются. Существующие предложения на туры в Абхазию ограничиваются лишь перелетом, размещение и питанием, а экскурсионная часть остается на самостоятельную организацию отдыхающих, что не в полной мере удовлетворяет запросы и желания некоторых групп туристов, например, таких, как семьи с детьми.

Семейный туризм, представляющий собой форму организации поездок людей, связанных родственными узами, сегодня приобретает всемирный характер. Все больше и больше людей стремится провести отдых со своей семьей. Также многие родители стали проводить отпуска вне дома с детьми самого раннего возраста. Семьи с детьми старшего дошкольного возраста предпочитают сочетание пляжного отдыха с богатой экскурсионной программой для развития кругозора и удовлетворения эмоции интереса подрастающего поколения. Это произошло благодаря информированности родителей, растущей потребности укрепления семьи, развития и укрепления ребенка, а также развитию семейных турпутевок, отелей, курортов.

**Актуальность** темы исследования обусловлена противоречием

между потребностью в познавательном семейном отдыхе в республике Абхазии и невозможностью в полной мере удовлетворить эту потребность. Противоречие заключается в том, что желание и интерес у туристов посетить данное направление существует, но нет достаточно полного предложения на туристском рынке города Екатеринбурга.

**Новизна** исследования по теме выпускной квалификационной работы состоит в сочетании уникального туристско-рекреационного комплекса Абхазии с потребностями семей с детьми до 11 лет.

**Объект** исследования: теоретические аспекты проектирования познавательного тура.

**Предмет** исследования: содержание познавательного тура в Абхазию.

**Целью** выпускной квалификационной работы является разработка познавательного тура в Абхазию для семей с детьми.

Для достижения цели в выпускной квалификационной работе поставлены следующие **задачи**:

- изучить специфику познавательного туризма;
- рассмотреть особенности организации туров для семей с детьми;
- охарактеризовать природные ресурсы и историко-культурный потенциал республики Абхазия;
- проанализировать спрос и предложения по туристическому направлению Абхазия в городе Екатеринбург;
- разработать проект познавательного тура «Путешествие в Страну Души»;
- разработать технологическую документацию;
- сделать экономическое обоснование разработанного тура.

Практическая значимость исследования заключается в возможности внедрения познавательных туров в Абхазию для семей с детьми в практику деятельности турагентств города Екатеринбурга.

В процессе написания выпускной квалификационной работы были использованы аналитические и статистические методы исследования, а также один из методов социологии, такой как анкетирование. Были применены анализ, синтез, обобщение, классификация, описание, сравнение, а также табличные приемы визуализации данных.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы послужили труды таких авторов, как В.А. Квартальнов, А.Ю. Александрова, А.А.Пушкаренко, О.Т. Лойко, и труды, посвященные проблемам развития курортно-туристской сферы Республики Абхазия таких авторов, как А.О. Бгажба, А.С. Цушба, Х. К. Шатиба, Г.В. Абухба, а также интернет - ресурсы, данные о деятельности и услугах турфирм и личный опыт работы в туристской индустрии, во время прохождения производственных практик.

Нормативно - правовая база исследования: Федеральные законы Российской Федерации, государственные стандарты в сфере туризма, законы республики Абхазия, постановления Правительства республики Абхазия.

Информационная база исследования: данные Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии Росстандарт, данные Федерального агентства по туризму Российской Федерации, данные Управления Государственной Статистики республики Абхазия и Торгово-промышленной палаты республики Абхазия.

**Структура работы:** выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА

## 1.1 Понятие и особенности познавательного туризма

В начале XXI века туризм превратился в сильный международный политический, социальный и экономический фактор, оказывающий значительное влияние на мировой уклад и политику некоторых государств. Туризм, по мнению А.П. Дуровича «стал одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире» и его эффективность можно сравнить с автомобилестроением и нефтегазодобывающей промышленностью [13].

В системе туризма тесно взаимосвязаны интересы государств, экономики, культуры, гостиничного бизнеса, безопасности, экологии, международных отношений, занятости населения, сельского хозяйства, а также транспортных организаций и организаций, оказывающих туристические услуги. Развитие туризма очень важно как для государства в целом, так и для отдельного человека в частности. В ряде государств туризм является фундаментом экономики страны.

Содержание третьей статьи Федерального Закона Российской Федерации № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности» является важным аргументом в пользу индустрии туризма. В статье содержится информация о том, что государство Российской Федерации признает туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики[8]. В законе также указано, что государство всячески содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития.

Учитывая вышеперечисленное, можно сделать вывод, что при поддержке государства туризм в Российской Федерации развивается и будет дальше прогрессировать, что способствует развитию экономики, культуры, инфраструктуры, транспорта и качества оказываемых услуг.

По мнению Д.И. Елканова, слово «Туризм» произошло от французского слова «tourisme», производного от «Tour», которое можно

перевести на русский язык как прогулка, путешествие с целью отдыха, отдых вне дома [14].

И.В. Зорин считает, что туризм (от франц. - прогулка, поездка) - это путешествие в свободное время, один из видов активного отдыха, который превратился в настоящее время в целую отрасль, мировую индустрию [15].

На взгляд А.Ю. Александровой, определение туризма, предложенное Международной ассоциацией научных экспертов в области туризма, получило довольно широкое распространение среди специалистов туристского бизнеса. Оно определяет туризм как «совокупность отношений и явлений, которые возникают во время перемещения и пребывания людей в местах, отличных от их постоянного места проживания и работы» [10].

Согласно Федеральному закону №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года, туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания[8].

По мнению В. А. Черненко, в разработку концепции культурно-познавательного туризма значительный вклад внесли исследования профессора М. Драгичевич - Шешич, результатом которых явилась классификация культурно - познавательного туризма:

- исторические путешествия (путешествия в историю, путешествия-реконструкции исторических событий, религиозные путешествия, изучение исторического периода);
- географические путешествия (комплексные и специализированные);
- художественные путешествия (поездки, предпринимаемые в целях



изучения какого-либо направления в искусстве и т.д.).

В зарубежной литературе культурно-познавательный туризм имеет следующие интерпретации: «как идеальная арена для исследования природы культурного воспроизводства»; «потребление туристами искусства, художественного наследия, фольклора и целого ряда других проявлений культуры». Таким образом, культурно-познавательный туризм выступает основой для научных исследований культуры, а также способом приобщения к культуре.

Многообразие подходов к интерпретации культурно-познавательного туризма делают весьма затруднительной попытку единственно правильного определения. В этой связи более продуктивной представляется выделение двух основных подходов к рассмотрению анализируемого явления: технический подход и концептуальный подход. Первый основан на описании типов дестинаций, привлекающих потоки туристов с культурно-познавательными целями, таким образом, представляет собой концепцию, основывающуюся на понятии культуры как продукта. Второй подход, напротив, стремится описать мотивы, лежащие в основе данного вида туризма, и объясняет стремление людей к посещению культурных объектов их желанием узнать что-либо новое о них. Таким образом, можно сделать вывод об ориентации этого подхода на «процесс культуры». Интересно отметить в этой связи, что Европейская ассоциация по образованию в сфере туризма и отдыха особо подчеркивала в свои изданиях в качестве ключевого аспекта культурно-познавательного туризма именно «элемент обучения»[28].

По мнению В.Э. Гордина и М. Д. Сущинской, культурный туризм - это перемещение индивидов за пределы их постоянного места проживания, мотивированное полностью или частично интересом посещения культурных достопримечательностей, включая культурные события, музеи и исторические места, художественные галереи и музыкальные и

драматические театры, концертные площадки и места традиционного времяпрепровождения местного населения, отражающие историческое наследие, современное художественное творчество и исполнительские искусства, традиционные ценности, виды деятельности и повседневный стиль жизни резидентов, с целью получения новой информации, опыта и впечатлений для удовлетворения их культурных потребностей.

В результате исследования зарубежной и отечественной экономической литературы, культурно-познавательный туризм представляет собой комплексное явление, связанное с временным выездом граждан по территории своей страны и за ее пределы, знакомством с культурой и ее постижением, в результате которого личность формирует культурную компетентность, самосознание и культурное самоопределение в мировом пространстве. Таким образом, культурно-познавательный туризм станет одним из инструментов в процессе создания гармоничной личности.

Сегодня в зарубежной экономической литературе помимо традиционного культурно-познавательного туризма указываются следующие его направления культурно-познавательного туризма: культурно-исторический, культурно-событийный, культурно - археологический, культурно-этнографический, культурно-этнический, культурно-религиозный, культурно-антропологический, культурно - экологический и другие[28].

Рассмотрим их более подробно:

- культурно-исторический (интерес к истории страны, посещение исторических памятников и памятных мест, тематических лекций по истории и других мероприятий);
- культурно-событийный (интерес к старинным традиционным или современным постановочным культурным мероприятиям или событиям (праздникам, фестивалям) и участие в них;

- культурно-религиозный (интерес к религии или религиям страны, посещение культовых сооружений, мест паломничества, тематических лекций по религии, знакомство с религиозными обычаями, традициями, ритуалами и обрядами);
- культурно-археологический (интерес к археологии страны, посещение памятников древности, мест раскопок, участие в археологических экспедициях);
- культурно-этнографический (интерес к культуре этноса (народа или народности), объектам, предметам и явлениям этнической культуры, быту, костюму, языку, фольклору, традициям и обычаям, этническому творчеству);
- культурно-этнический (посещение родины предков, знакомство с культурным наследием своего исконного народа, этнических заповедных территорий, этнических тематических парков);
- культурно-антропологический (интерес к представителю этноса в развитии, с точки зрения эволюции; посещение страны с целью знакомства с современной «живой культурой»);
- культурно-экологический (интерес к взаимодействию природы и культуры, к природно-культурным памятникам, посещение природно-культурных ансамблей, участие в культурно - экологических программах)[28].

Е.В. Мошняга говорит, что ЮНЕСКО рассматривает культурный туризм как отличный от других вид туризма, «учитывающий культуры других народов». В Хартии по культурному туризму Международного Совета по памятникам и объектам (ICOMOS) культурный туризм определяется как форма туризма, основной целью которого помимо прочих целей является «открытие памятников и объектов». ICOMOS характеризует культурный туризм как «небольшой сегмент рынка, тщательно организованный, познавательный или образовательный и

зачастую элитарного характера, посвященный представлению и разъяснению культурной идеи»[22].

Культурно-познавательный туризм еще называют экскурсионным. По закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» экскурсантом является «лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика». Если такое путешествие длится больше суток это уже и есть культурно-познавательный туризм, то есть вид туризма, главной целью которого является осмотр достопримечательностей, а главной особенностью - насыщенность поездки экскурсионной программой[8].

В.А. Квартальнов определяет тур как «комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия»[17].

Познавательный туризм является одним из распространенных видов туризма в мире.

Как считает О.Т. Лойко, «познавательный туризм - это одна из разновидностей туристической отрасли» и особенность познавательного туризма заключается в организации туров познавательной, исторической, культурной направленности[20].

Важнейшим фактором, по мнению А.И. Фролова, определяющим приоритетные виды туризма в том или ином регионе, являются туристские ресурсы. Для лечебно - оздоровительного туризма это целебные воды и лечебные грязи, для религиозного туризма - храмы и монастыри, для экологического туризма - природные заповедники и национальные парки, для горнолыжного туризма - горы и т. п. Культурный туризм (культурно-познавательный туризм) также имеет свои ресурсы. В их составе можно

выделить два основных типа: предметные и неперекладные. К первым относятся многочисленные разновидности памятников истории и культуры (памятники археологии, истории, архитектуры и градостроительства, монументального искусства), музеи, музеи-заповедники, музеи-усадьбы. Уместно подчеркнуть, что именно историко-культурные объекты преимущественно представляют Российскую Федерацию в Списке мирового природного и культурного наследия ЮНЕСКО. Ко вторым - обычаи, традиции, обряды, фольклор, устное народное творчество. Данные формы культурного наследия чаще используются в деятельности музеев и музеев-заповедников. Промежуточное положение в этой классификации занимают центры народных художественных промыслов (Жостово, Мстера, Палех, Гжель и др.). Если многие виды туризма (пляжный отдых, речные круизы, горнолыжный туризм и др.) носят ярко выраженный сезонный характер, то культурно - познавательный туризм таких ограничений не имеет, и это является его важным преимуществом[27].

Культурно-познавательный туризм знакомит людей с культурными ценностями, народными обычаями, расширяет его культурный кругозор, формирует эстетические вкусы. При этом турист получает только те знания, которые выбрал сам, сообразуясь с собственными культурными запросами. Это объясняется тем, что сектор познавательного туризма довольно широкий, включающий в себя многие компоненты и направления. Познавательный туризм зависит только от круга интересов потребителей, а не от возрастных, групповых, социальных и других принадлежностей туристов. Круг интересов человека может быть довольно широким, интересоваться он может многое, особенно что-то непривычное и необычное. Поэтому при разработке познавательного тура и при рекламе необходимо уделять повышенное внимание освещению именно этих сторон туристского маршрута.

Познавательные туры делятся на два вида:

1. стационарные туры с проживанием людей в одном городе или центре достопримечательностей;
2. маршрутные туры, которые предполагают посещение нескольких городов или туристских центров, выстроенное в виде путешествия с переездами туристов.

При разработке маршрутных туров проектируется специальный график посещения запланированных пунктов. Как правило, на город или туристский центр выделяется от 1 до 3 дней в зависимости от величины туристского центра и объема достопримечательностей. Наибольший объем времени выделяется только на самые крупные туристские центры, такие как столичные города.

Познавательные туры, помимо этих двух разновидностей, еще и делятся по тематической направленности: литературные, исторические экскурсии, этнографические, театральные, фольклорные, знакомство с живописью путем посещения знаменитых картинных галерей, знакомство с балетом и оперой посредством визитов в мировые оперные театры, по местам действия известных литературных произведений, по местам жизни великих писателей, природоведческие, паломнические, религиозные, и многие другие.

Например, в Свердловской области обсуждается новый туристический маршрут, призванный соединить духовную столицу Сибири город Тобольск с духовным центром Урала Верхотурьем в связи с возросшим интересом людей к познавательному туризму религиозного содержания. Новый туристический маршрут должен увеличить поток въездного туризма на территории Свердловской области.

Главную роль в программах познавательного туризма играют культурные, экскурсионно-познавательные мероприятия, направленные на удовлетворение эмоции интереса и равнодушие туристов. Культурные мероприятия - это посещение концертов, театров, фестивалей, просмотр

пьес национально-исторического характера, литературные вечера. В программу включается посещение музеев быта, декоративно-прикладного искусства, исторических, краеведческих музеев и так далее.

Программа тура основывается на тематике тура. Например, при организации исторического тура экскурсионная программа направлена на освещение исторического развития местности на примерах объектов достопримечательности и музейных экспозиций исторической тематики.

Досуг в познавательных турах носит культурно-познавательный характер: это могут быть творческие встречи, видеопрограммы о месте отдыха, национальные праздники, а также возможно посещение ресторанов с национальной кухней или программой, участие в дегустации национальных блюд.

Курортные и спортивные мероприятия или не планируются, или, по желанию туристов, в свободное от основной программы время. Также возможно включение элементов курортных и спортивных программ в основные мероприятия, подходящей тематики. Например, национальный праздник Сабантуй у марийцев и татар включает в себя спортивные игры, такие как лазанье по столбам, бег в мешках и другие.

Проживание туристов на стационарных турах может быть в любых средствах размещения, в гостиницах от 1 до 5 звезд. Единственное условие - местонахождение средств размещения в черте города, желательно ближе к его историческому центру. На маршрутных турах туристы проживают, как правило, в гостиницах туристского класса, от 2 до 4 звезд.

Питание на маршрутных турах подразумевает обычно полный пансион, так как основное время отведено посещениям музеев, экскурсий, театров и у туристов нет возможности и времени самостоятельно организовывать прием пищи. Пункты питания организовываются поблизости с намеченными объектами показа. На стационарных турах людям предлагается полупансион или только завтрак, так как некоторые

экскурсионные и культурные мероприятия включают в себя обед или ужин, и у туристов остается время и есть возможность самостоятельно организовать себе питание неподалеку от мест размещения.

На познавательных турах с людьми работают опытные гиды-экскурсоводы. На тематических экскурсиях работают экскурсоводы-искусствоведы. Также возможно, что отдельные экскурсии проводят местные работники музеев. Как правило, при работе с иностранными туристами экскурсии предоставляют на родном или, в крайнем случае, на английском, языках. Сегодня в большинстве знаменитых музеев имеются аудиогиды на многих языках. Это - показатель высокого уровня обслуживания и правило хорошего тона, так как перевод искажает восприятие темы экскурсии и ухудшает мнение туриста.

В программе туров, как правило, выделяют свободное время для самостоятельного времяпрепровождения, осмотра города, знакомства с его достопримечательностями, развлекательными и досуговыми центрами. Обычно на стационарных турах ежедневно часть дня у туристов свободна, так как в день обычно планируется одно познавательное мероприятие, и это время туристы могут использовать по своему желанию. Если город находится в прибрежной зоне, то туристы могут заняться пляжным отдыхом. На маршрутных турах также необходимо предусмотреть свободное время в программе. Обычно от половины до целого дня свободного времени предусматривается в крупных туристских центрах, где туристы проживают 2 - 3 дня. В городах, на посещение которых выделяется всего 1 день, такое время необязательно. Все это зависит от содержания программы, количества достопримечательностей и объектов туристского показа, а также от расстояния, которое необходимо преодолеть, между городами познавательного маршрутного тура.

На основании вышесказанного, можно сделать вывод, что культурно-познавательная деятельность туриста в познавательном туре -



это посещение театров, концертов, театрализованных и музыкальных представлений, кино, фестивалей, религиозных и национальных праздников, оперных сезонов, выставок картин, фотографий, скульптур, а также знакомство с различными историческими, культурными или архитектурными эпохами при посещении памятников, музеев, исторических маршрутов. Сюда же можно отнести и участие туристов в национальных праздниках, демонстрациях фольклора, прикладного искусства, дегустацию национальной кухни, посещение семинаров, лекций, курсов иностранного языка.

Таким образом, в XXI веке ведущими специалистами туристского бизнеса наиболее перспективным направлением в туризме признается именно культурно-познавательный туризм, который знакомит людей с историей, городами, жизнью, достопримечательностями, культурой, традициями, расширяет кругозор и дарит массу впечатлений.

Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» от 01.07.2011 года проектирование туристских услуг (туристского продукта) - это подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия[37].

В статье 4.2 данного ГОСТа указывается, что проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основных факторов:

- конъюнктуры рынка туристских услуг;
- запросов (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги);
- состояния и структуры объектов туристской индустрии;
- межрегионального кластерного подхода;

- результатов маркетинговых исследований;
- обеспечения безопасности туристских услуг;
- защиты прав потребителей туристских услуг;
- предоставления потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора;
- соблюдения экологических и санитарно-эпидемиологических требований;
- наличия договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями[2].

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

- составление моделей туристских услуг;
- разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг;
- установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг;
- определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг;
- утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

Основой для проектирования услуги является ее вербальная модель (или краткое описание) - набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг. Характеристики услуги должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. В проект необходимо включать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и для окружающей среды.

При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 53522- 2009 и учитывают следующие факторы:

- вид туристской услуги;
- основную направленность/назначение туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия и др.);
- маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т.п.);
- перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);
- метод обслуживания туристов;
- перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих дополнительные услуги (организация досуга, консалтинговые, информационные и другие услуги).

Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются:

- соответствие назначению: туристские услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга.
- безопасность;
- точность и своевременность исполнения: предоставляемые потребителю туристские услуги по объему, срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям, предусмотренным в путевке, билете, квитанции и т. п.
- эргономичность: продолжительность обслуживания, протяженность и сложность туристских и экскурсионных маршрутов, предоставляемые туристам снаряжение и инвентарь, используемые транспортные средства, мебель и другие предметы оснащения должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям туристов.
- комфортность: туристские услуги должны предоставляться в

комфортных условиях обслуживания, созданных для потребителя (удобная планировка помещений, рациональное их оборудование, отделка, оснащение и т. п.).

- эстетичность: художественное решение зданий, территории туристского предприятия, пространственная организация маршрута, оформление интерьеров помещений обслуживания должны соответствовать требованиям композиционной гармоничности и архитектурной целостности. Внешний вид и культура речи обслуживающего персонала должны соответствовать требованиям эстетичности.

- информативность;

- доступность.

Характеристики туристских услуг, указанные в проектных документах, должны соответствовать требованиям национальных стандартов.

Документация, отражающая требования к любому виду обслуживания туристов, должна содержать:

- описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- характеристики процессов обслуживания туристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- необходимое количество персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение обслуживания;
- гарантии обслуживания туристов;
- согласования с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического контроля, пожарного надзора и др.
- Конкретные требования к процессу обслуживания туристов не могут быть ниже требований действующих нормативных документов.

- Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляется по отдельным этапам предоставления услуги и с обязательным составлением для каждого из них технологических карт.

Результатом проектирования туристской услуги является технологическая документация (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и пр.).

Проектирование услуги «туристское путешествие» предусматривает два этапа: проектирование каждого тура, включаемого в услугу «туристское путешествие», в соответствии с программой обслуживания туристов; проектирование услуги «туристское путешествие» в целом. При проектировании услуги по запросам туриста необходимо учитывать возможности предприятия - исполнителя услуги[3].

По мнению Е.Н. Ильиной, краткое описание услуги «туристское путешествие» составляется на основе изучения потребностей и платежеспособности населения, спроса на виды туристских путешествий, а также на основе изучения возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе. Оно конкретизируется в проекте программы обслуживания туристов[16].

При разработке программы обслуживания определяются:

- маршрут путешествия;
- перечень туристских предприятий - исполнителей услуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием - исполнителем услуги;
- состав экскурсий и достопримечательных объектов;
- перечень туристских походов, прогулок;
- комплекс досуговых мероприятий;
- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
- количество туристов, участвующих в путешествии;
- виды транспорта для внутренних перевозок;

потребность в гидах, экскурсоводах, зарубежных представителях, инструкторах, переводчиках и др., а также потребность в их подготовке;

необходимое количество транспортных средств;

порядок подготовки рекламных, информационных материалов, форма описания путешествия для информационных листков к туристским путевкам и их количество.

Результатом проектирования тура является правильное содержание:

- технологической карты туристского путешествия;
- графика загрузки предприятия - поставщика услуг;
- информационного листка к туристской путевке;
- программы обслуживания туристов.

При проектировании услуг в туризме должны быть в обязательном порядке предусмотрены методы контроля качества обслуживания туристов. Завершающим этапом проектирования услуги является анализ проекта, который выявляет и устраняет в нем несоответствия. Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает руководитель туристского предприятия по согласованию с заказчиком.

## **1.2 Особенности организации туров для семей с детьми**

Сегодня, в условиях тотальной занятости, глобальной нехватки времени и урбанизации, семья для большинства людей остается тем местом, где психологически комфортная атмосфера и ощущается поддержка близких.

Семья, по мнению Т.А. Куликовой, «это малая социально-психологическая группа, члены которой связаны брачными или родственными отношениями, общностью быта и взаимной моральной ответственностью и социальная необходимость в которой обусловлена потребностью общества в физическом и духовном воспроизводстве

населения»[19].

В XXI веке большинство семей целый день проводят раздельно: родители на работе, младшие члены семьи - в образовательных учреждениях различного вида. На совместный досуг остается меньшая часть свободного времени.

Главный принцип организации семейного досуга - это учет возрастных, психофизических особенностей, и ориентация на интересы и желания всех членов семьи.

Семейные досуговые формы создают благоприятный психологический климат в семье, укрепляют, сплачивают семью, налаживают отношения между поколениями и помогают решить проблемы «отцов и детей». Поэтому многие российские семьи предпочитают проводить ежегодный отпуск вместе со своими детьми подальше от города.

Предпочитая семейный туризм, родители ставят несколько целей, таких как, удовлетворение интересов, укрепление физического и нравственно - психологического здоровья, расширение кругозора, открытие ребенку окружающего мира, оздоровление, развитие детей, обогащение детей новыми знаниями, привитие стойкого интереса к здоровому, семейному образу жизни, налаживание отношений. Участие детей в туристских походах и путешествиях совместно с родителями может стать основой неприятия ребенком в будущем антиобщественных явлений, таких как наркомания, алкоголизм и преступность.

Дети же, чувствуя причастность к общему делу, свою важность и значимость, активно принимают участие во всех семейных делах и добиваются своих первых успехов в разных видах деятельности.

В настоящее время во всем мире наблюдается повышение тенденции к семейному отдыху. Семейный туризм стал очень распространен благодаря тому, что информация стала общедоступной в сети интернет,

туристические фирмы разрабатывают специальные маршруты для семейных туристов, отели - детские зоны, анимацию и меню, языковые проблемы решаются с помощью электронных переводчиков, транспортные перевозчики создают условия для путешествий с детьми.

Семейный туризм, по мнению Л.А. Рамзаевой, становится возможностью решения семейных и социальных проблем, активно способствуя:

- сплоченности семьи;
- настоящему взаимопониманию;
- гармонизации межличностных отношений;
- социальной, физической активности и оздоровлению семьи;
- сохранению семейных традиций и ценностей;
- созданию воспитывающей социальной среды;
- установлению отношений сотрудничества между родителями и детьми;
- коррекции детско-родительских отношений[25].

Рынок семейного туризма имеет свои особенности, условия и требования. Семейный отдых может быть очень разнообразным: стационарным, мобильным, спортивным, оздоровительным, познавательным и другим. Поэтому и программы тура могут сильно отличаться. Набор программ тура зависит от тематической направленности тура.

К семейному туризму, по мнению Е.Л. Писаревского, относят супружескую пару и их малолетних детей, то есть традиции некоторых культур считать семьей несколько поколений прямых и не прямых родственников в классификации туризма не учитываются[23].

По мнению В.А. Квартальнова, условно семейным туризмом считают путешествия родителей с детьми до 11 лет[17].

Наличие среди путешественников маленьких детей налагает свои



специфические особенности и требования к организации семейных туров.

Так, при выборе мест размещения, питания и средств передвижения, прежде всего, необходимо учитывать особенности детской физиологии и психологии, а также не забывать об интересах взрослых, их родителей.

Размещение на семейных турах необходимо проводить в экологически чистых, спокойных, озелененных местах. Рядом желательна развитая инфраструктура - транспорт, магазины, аптеки, специализированные услуги. Кроме того, гостиницы, где будут размещаться туристы с детьми, должны отвечать специфическим функциональным требованиям для семейного отдыха: 2-3-местные однокомнатные или двухкомнатные номера, помещения для детских игр в плохую погоду, детский бассейн, услуги няни или аниматоров, наличие в штате доктора, детская площадка на свежем воздухе с небольшими аттракционами, вход в море должен быть пологим и без обрывов, детское меню или возможность приготовить пищу на заказ, наличие на территории гостиницы бара или дискотеки, куда могут пойти взрослые, оставив детей в детской комнате, желательно при возможности размещать семьи с детьми и молодежные компании в разные корпуса. Важно обратить внимание на то, что размещение данной категории клиентов должно быть совместное, что немного усложняет организацию тура.

Программы семейных туров должны содержать мероприятия для детей, взрослых, и совместные мероприятия. Таковыми могут быть: ознакомительные экскурсии, в которых могут участвовать и взрослые, и дети; отдельные экскурсии для взрослых при наличии услуг по присмотру за детьми, няни, детской комнаты; прогулки на природе, по реке, лесу, морю; экскурсии в зоопарки, ботанические сады и многие другие.

При организации досуговых программ необходимо также учитывать и сочетать интересы детей и взрослых: организовывать специальные детские праздники, отмечать дни рождения гостей в настоящий момент

детей, проводить мини - соревнования, детские дискотеки, организовывать вечера знакомств, творческих программ. Совместные программы, например, танцы для детей и взрослых, организация художественной самодеятельности, соревнования семей, соревнования по спортивным играм, «Веселые старты» между взрослыми, детскими и смешанными командами, тоже отличное решение досуга семьи на отдыхе. Для этого в большинстве гостиниц и отелей, работающих на семейный отдых, нанимается специальный персонал, занимающийся организацией детских и совместных программ - команда профессиональных аниматоров детского и семейного отдыха.

Спортивные программы для семей с детьми предоставляются в виде дополнительных услуг, это могут быть бассейны, теннисные корты, тренажерно-спортивные залы. Проведение спортивных игр между семейными командами с вручением небольших призов вызывает дополнительный интерес к спортивным программам на семейных турах.

Курортные программы для отдыха являются очень популярными среди семей с детьми, но предоставляются в зависимости от местных условий и времени года. Здесь самое главное - напомнить туристам о правилах поведения на воде и о мерах защиты от солнечных вредных воздействий.

Организация питания на семейных турах также имеет свою особенность. Как правило, предоставляют два отдельных меню, для взрослых и детей, с учетом их физиологических особенностей и вкусов. Для детей обычно предоставляется 4-разовое питание: завтрак, обед, полдник и ужин. В некоторых случаях для маленьких детей добавляют вечерний кефир или молоко перед сном. Питание должно быть правильным, разнообразным, соответствовать возрастным нормам, содержать овощи и фрукты, а также оптимальным по калорийному составу. Желательно оборудовать место приема пищи микроволновой

печью, чтобы родители могли разогреть еду ребенку. И обязательно наличие питьевой воды в свободном доступе. Если гостиница не предоставляет детского меню, то выходом станет развитая инфраструктура вокруг отеля - места общественного питания, магазины продуктов с необходимым выбором, транспортное обеспечение.

Необходимо предусмотреть все возможные трудности, возникающие в связи со спецификой данной категории клиентов:

- учет детских психофизических особенностей: умеренный график экскурсий, несильная физическая нагрузка, отсутствие длительных переходов, восхождений или спусков, скорость пеших переходов ниже среднего, наличие детской тематики, возможность отдыха после обеда, 4-разовое полноценное питание, возможность стирки и глажения детской одежды, наличие аппарата для подогрева пищи и другие;

- совмещение интересов родителей с проблемами организации отдыха для детей: в программе тура необходимы мероприятия, время и возможности для взрослого досуга и соблюдения детского режима;

- организация детских комнат с услугами по присмотру за детьми, услуги няни и анимации;

- наличие в шаговой доступности развитой инфраструктуры или удобного транспорта.

Главной функцией обслуживания семей с детьми является создание такой атмосферы отдыха, при которой туристы чувствуют себя комфортно, спокойно и, при этом, отдыхать им интересно.

Таким образом, особенностью организации туров для семей с детьми является обеспечение клиентов и их детей различными культурно-массовыми мероприятиями с учетом интересов, возрастных и психофизических факторов, а также всеми необходимыми бытовыми условиями.

В заключение главы, на основании рассмотренного теоретического

материала об особенностях познавательного тура и специфике отдыха с детьми, было установлено следующее:

Познавательный туризм, занимающий одно из первых мест в туризме, зависит только от круга интересов потребителей. Главную роль в программах познавательного туризма играют культурные, экскурсионно-познавательные мероприятия, направленные на удовлетворение эмоций интереса и равнодушие туристов.

Семейный туризм является средством гармоничного развития детей. Тур «Путешествие в страну Души» включает культурно - познавательные экскурсии и походы, такие как посещение Рицинского национального парка, Обезьяньего питомника, Ботанического сада, которые являются эффективным средством воспитания, оздоровления, обучения, социальной адаптации, профессиональной ориентации, признания здорового образа жизни и развития личности детей.

### **1.3 Характеристика Абхазии как туристического направления для познавательного туризма**

Республика Абхазия, на абхазском языке «Апсны», расположена в северо-западном Закавказье. Северо-западная и северная граница Республики Абхазия проходит по реке Псоу, а затем по гребню Главного водораздельного хребта Большого Кавказа. В этой части она граничит с субъектами Российской Федерации - Краснодарским краем, Республикой Адыгея и Карачаево-Черкесской Республикой. На востоке граница проходит по Сакианскому хребту, южным отрогам Кодорского (Панаюского) хребта и нижнему течению реки Ингур. Здесь Абхазия граничит с Грузией. На юге территория Абхазии омывается водами Черного моря. Общая протяженность береговой линии составляет около 240 км в восточной части Черного моря.

Большую часть территории республики занимают высокие горные

цепи: отроги Большого Кавказского хребта, ограничивающего Абхазию с севера. Для туристов большой интерес представляют карстовые пещеры - «Ново-Афонская», «Снежная», пещера-пропасть на хребте Арбаика - самая глубокая в мире (1860 м).

Среди крупных рек - Псоу, Бзыбь, Гумиста, Кодор, Алдзга, Ингур. Озера - Рица, Амткел, Инкит, Голубое, Бесеисир.

Общая площадь страны равна 8,665 тыс. кв. км.

Заповедники - Рицинский национальный парк, Псхусский, Гумистинский, Пицунд-Миссерский.

Климат влажный субтропический, средняя температура января на побережье - + 4-7° С, в горах от +2 до минус 2° С, в июле соответственно - +22-24° С. Осадков - 1300-2400 мм в год.

Курорты - Гагра, Гудаута, Пицунда, Новый Афон.

Территория Абхазии включает 7 районов (Гагрский, Гудаутский, Сухумский, Гулрыпшский, Очамчирский, Ткуарчалский, Галский), 8 городов (Гагра, Пицунда, Гудаута, Новый Афон, Сухум, Очамчыра, Ткуарчал, Гал), 4 поселка городского типа (Цандрипш, Бзыбь, Мюссера, Гульрипш), 512 сёл.

Население Абхазии составляет около 250 тысяч человек. В многонациональной республике проживают абхазы, армяне, русские, грузины, греки, эстонцы, немцы, поляки, евреи и другие национальности.

Столица Абхазии - древний город Сухум ( абх. Акуа). Население города Сухум составляет около 80 тысяч человек.

Транспорт на территории республики представляет собой железную и шоссейную магистрали, морские порты - Сухум и Очамчира. На территории Абхазии расположено два аэропорта - Бабышера и Бамбоура. Аэропорт Бамбоура, расположенный в Гудаутском районе Абхазии, является военным. Аэропорт Бабушара находится в столице Абхазии - Сухуме, и принимает некоторые гражданские самолеты, такие как, рейсы,

совершаемые российскими миротворцами или Миссией ООН, а также некоторые вертолетные рейсы внутри страны. По состоянию на сентябрь 2013 года международная организация гражданской авиации ICAO не признала аэропорты Абхазии международными[34].

Природа щедро одарила Абхазию - здесь есть возможности для развития различных видов туризма: от познавательного и санаторного лечения до экотуризма и альпинизма. Туристско-рекреационный комплекс является одной из приоритетных отраслей социально-экономического развития Абхазии. Богатый туристско-рекреационный потенциал и историко-культурное наследие позволит обеспечить интенсивное и динамичное развитие туризма в стране и выход Абхазии на международный рынок туризма. Уже сегодня поступления от туристического бизнеса составляют треть всего бюджета государства[36].

По мнению А.О. Бгажба, «Курорты и туризм являются благоприятной средой для функционирования предприятий малого бизнеса, способных развиваться без значительных бюджетных ассигнований. Отрасль перспективна для привлечения иностранных инвестиций в широких масштабах и в короткие сроки. Данный бизнес привлекает предпринимателей по многим причинам: небольшие стартовые инвестиции, растущий спрос на туристические услуги, высокий уровень рентабельности и минимальный срок окупаемости затрат. На долю туризма в мировом ВВП приходится 9,4%; в России - 6,5%. В ВВП РА доля этой отрасли составляла менее 1%.»[12].

Наиболее приоритетные виды туризма в республике Абхазия:

- культурно-познавательный;
- лечебно-оздоровительный;
- паломнический;
- активный и экстремальный;
- сельский (агротуризм);

- этнографический;
- Значимые:
- спортивно-оздоровительный;
- научный;
- экологический и эколого-просветительский;
- охотничье-рыболовный;
- Перспективные для развития:
- горнолыжный;
- круизный (морские круизы);
- деловой;
- событийный [9].

Эксперты туристического бизнеса считают, что Абхазия способна стать мировым туристическим центром. Природно-климатические условия страны соответствуют крупнейшим курортам мира. Купальный сезон длится шесть месяцев, с мая по октябрь, море отличается чистотой. Помимо этого, в Абхазии здоровая, благоприятная экологическая обстановка. На территории республики находятся более 150-ти минеральных источников, среди которых наиболее известны Охурейский термальный источник, Сухумский, Гагрский, Ткуарчалский сероводородные ключи, щелочно-углекислая Ауадахарская вода. Также, на территории республики Абхазия находятся 186 кристально чистых, преимущественно ледникового происхождения, озер.

Разнообразие уникальных памятников истории предоставляет неограниченные возможности Абхазии для развития культурно - познавательного туризма. Объектами туристского показа являются памятные места различных исторических эпох, как древние крепости и башни, келья святого апостола Симона Кананита, Ново-Афонский храм святого Пантелеймона, дачи И. Сталина. Также объектами туристского интереса могут являться памятники созданные человеком, древние города,

музеи, природные достопримечательности, городские ландшафты, этнические и фольклорные памятники и множество других объектов. На территории Абхазии обнаружено 26 раннехристианских памятников архитектуры, дата постройки которых определена IV-VIII веками.

Основными центрами туристического отдыха, сложившимися ещё в советский период, являются Гагры, Сухум, Пицунда, Новый Афон, Гудаута. Для курортного туризма есть все условия в Гагре, для лечебно - оздоровительного отлично подойдет Пицунда, для культурно-познавательного туризма - Новый Афон и Сухум.

Старинный город Сухум, с абхазского «Акуа» - столица Абхазии, крупнейший научный и культурный центр страны, важный морской порт, всемирно известный курорт и один из самых популярных туристских городов. Площадь города свыше 23 кв. км.

Курорт Сухум расположен в центральной зоне Черноморского побережья Кавказа, на берегу Сухумской бухты, на дне которой скрыты развалины древнего города Диоскуриады, основанного еще в V в. до н. э.

Даже зимой, когда у северных берегов Черного моря лежит снег, в Сухуме тепло, светит солнце и цветут акации с мимозой. Продолжительность купального сезона в Сухумской бухте 7 - 8 месяцев. В Сухуме весьма богатая субтропическая растительность, например, здесь акклиматизировались южноевропейские, южно-американские, японские, декоративные австралийские, китайские, плодовые растения. Сухум по праву называют «столицей пальм», «городом-парком» из-за экзотической растительности его многочисленных скверов, садов и парков. Красивые набережные с колоннами пальм, светлые здания санаториев и гостиниц дополняют картину современного городского пейзажа.

Общая площадь зеленых насаждений составляет около 760 гектаров. Поэтому воздух Сухума очень чист и насыщен кислородом. Всемирный съезд врачей, состоявшийся в Москве в конце XIX века, признал район



Сухума одним из лучших курортов для лечения легочных больных. Лечебный комплекс, приготовленный природой для человека, состоит из мягкого климата, моря, богатой растительности и ионизированного воздуха, а также из целебных грязевых и радиоактивных источников типа цхалтубских и мацестинских.

Архитектурных памятников, привлекающих туристов, в Сухуме очень много: это остатки замка Баграта (X - XI века); Беслетский мост (XI век); развалины Сухумской крепости (XI век). От Сухума начинается Великая Абхазская стена, датируемая VI веком, протяженностью 160 километров, которая тянется от моря до устья реки Ин-гура. На стене почти 2000 башен. Другие достопримечательности Сухума: Дом - музей народного поэта Абхазии Д.А. Гулиа, государственный музей Абхазии (основан в 1915г.), Ботанический сад (1840г.), Сухумский Дендропарк (конец XIX века), Обезьяний питомник (Научно-исследовательский институт экспериментальной патологии и терапии Академии Наук Абхазии), Абхазский драматический театр[40].

Также в Сухуме, по данным А.А. Пушкаренко, действует несколько храмов, принадлежащих различным религиозным общинам: кафедральный собор - бывшая греческая крепость (построена в 1909-1917гг.); католический костел (построен в 1908г.) и лютеранская кирха (построена в 1915г.)[24].

Новый Афон - великолепный курорт Абхазии, расположенный в 21 километре от города Сухума. При осмотре прибрежной полосы Афона с высоты видно, что Новоафонские горы, подступающие к курорту с севера, выглядят «выступом», а выступ по-абхазски - «анакоп». Отсюда и произошло одно из древних названий Нового Афона, столицы средневекового Абхазского царства, Анакопия.

Природа - главное достоинство и гордость всей республики, включая курорт Новый Афон. Курорт с севера окружен отрогами Кавказского

хребта, которые защищают его от холодных северных ветров, а с моря дуют освежающие морские бризы. Колебания температуры в течение суток в Новом Афоне не превышают умеренных норм, что идет на пользу больным людям с заболеваниями сердечнососудистой системы.

Богатая субтропическая растительность украшает пейзаж Нового Афона. Лимонные, мандариновые, апельсиновые, маслиновые рощи покрывают холмы, на которых расположен курорт. По всей территории курорта идут кипарисовые аллеи, а в прибрежной зоне туристы видят эвкалипты, пальмы, олеандры, лавры, бананы, магнолии. Здесь же расположены пруды в окружении плакучих ив. Склоны гор покрыты лиственной растительностью, такой как дуб, граб, бук, и другие.

Помимо красот и богатства природы, туристам очень интересны достопримечательности курорта. А их немало: руины древней столицы Абхазского царства Анакопии, сторожевые башни и храм VIII века, один из очагов православного христианства в Абхазии - Новоафонский монастырь, основанный в 1874 году русскими монахами, часовня в честь иконы Вратарницы Божией Матери, построенная в 1916 году, грот и храм апостола Симона Кананита.

Одна из крупнейших в мире знаменитая Новоафонская пещера - фантастическое творение природы. Новоафонская пещера (Анакопийская) поражает сталактитами и сталагмитами, массой залов и завораживает своей красотой, оригинальным предпещерным комплексом. Пещера оборудована для посещения туристами, в ней проведено 1300 метров тоннелей, сооружены подземные дороги, специальные электропоезда, платформы, лёгкие мосты, пандусы.

Филиал Абхазского государственного музея, Новоафонский собор, предлагает туристам увидеть результаты археологических раскопок древнего города Питиунта (XI в. до н. э. - VIII в. н. э.).

По-гречески сосна - «питиус». Именно сосне обязана Пицунда своим

названием. Знаменитый курорт Абхазии находится в красивейшей бухте, в живописном месте на территории Пицундского заповедника, в 25 километрах от города Гагра.

Пицунда является небольшим курортным поселком. Самая чистая и прозрачная морская вода на всем Черном море находится на мысе Пицунда. Вдоль края знаменитой заповедной сосновой рощи расположились утопающие в зелени пансионаты курорта. Именно целебным свойствам сосновой рощи Пицунда обязана своей популярностью. Площадь сосновой рощи составляет более 22 гектаров, в ней около 27 тысяч деревьев. А неподалеку расположен еще один редчайший оазис природы - самшитовая роща. Современная Пицунда - благоустроенный курорт, в котором в окружении тридцати тысяч реликтовых сосен и вечнозеленого самшита, «абхазской пальмы», на самом берегу Черного моря расположены несколько гостиниц и пансионатов, рассчитанных примерно на три тысячи мест.

Очень известен Пицундский храм, построенный в конце X- начале XI веков, как престольный храм первосвятителей Абхазии и крупнейший религиозный центр. В нем находится усыпальница с гробницами апостолов Андрея Первозванного и Симона Кананита.

Самый живописный курорт во всей Абхазии, расположенный в 22 км от аэропорта города Адлер,- Гагра. С берега моря в районе Старой Гагры открывается сказочный вид на горы, ущелья и бухту. Горы, защищая город от холодных ветров и удерживая теплый морской воздух, создают мягкий микроклимат. Здесь кристально чистая и прозрачная морская вода. Гагра - курорт, в котором найдутся развлечения для всех туристов. Днем с семьей можно посетить аквапарк, находящийся в центре Гагры, а вечером можно посетить разнообразные дискотеки и кафе с живой музыкой.

Основал Гагру принц А.П. Ольденбургский, родственник Николая II, превратив город в великосветский курорт.

Благодаря стараниям принца, были построены телеграф, водопровод, электрическое освещение, климатическая станция, открытие которой состоялось 9 января 1903 года. Этот день стал считаться датой основания великосветского курорта, на который съезжалась русская знать.

Известный ресторана «Гагрипш», архитектура которого поражает своей красотой, был доставлен по велению принца в Абхазию в разобранном виде из Вены и был собран на месте без единого гвоздя.

На берегу моря был заложен парк, в котором насчитывается более тысячи растений - кипарисы, агавы, хамеропсы, лимонные и апельсиновые деревья. На территории Гагрского приморского парка находится замечательный архитектурный комплекс IV-VI веков - крепость Абаата и, расположенный в центре крепости, храм Ипатия, являющийся одним из древнейших образцов трехцерковных базилик на территории Абхазии.

На сегодняшний день, туристы активно посещают достопримечательности Гагр: и замок принца Ольденбургского, и знаменитый парк, и ресторан «Гагрипш», который стал символом города, и колоннаду, и «Зимний театр», памятник Шота Руставели, и скульптурную композицию «Оборона Кавказа». Все вышеперечисленное, а также теплое ласковое море, позволяет быть курорту одним из лучших на всем Черноморском побережье.

Помимо курортов и моря, в Абхазии есть и другие достопримечательности, которые достойны внимания туристов.

Расположенный в устье реки Амбара, Мюссерский храм X-XII веков считается жемчужиной абхазской церковной архитектуры.

Одно из самых очаровательных мест Абхазии - Бзыбское ущелье с величественными руинами Бзыбского крестово - купольного трехапсидного храма эпохи Абхазского царства, сохранившего свои стены до наших дней. Кое-где можно встретить остатки прекрасного орнамента работы местных мастеров.

Комплекс раннехристианских памятников, состоящий из развалин нескольких церквей, датируемых VIII-X веками, и базилики IV-VI веков, находится в селе Алахадзы, название которого переводится с абхазского как «инжировый источник».

Стоянки древнего человека в пещере Ква-Чара, руины раннесредневекового храма и крепости (V-VI века) в селении Азанта, дольмены и кромлехи, остатки средневековых крепостей в Мушбе, Абахуаце, Верхней Эшере относятся к древнейшим памятникам Абхазии. Туристам также интересны древние сооружения из небольших необработанных камней в виде оград, приблизительно датируемые VI-X веками, - ацангуара, и некрополи Цебельдинской культуры.

В Лыхны, древней столице Абхазского царства, сохранился Успенский собор VIII-X веков с богатой фресковой росписью XIV века, а также руины княжеского дворца Чачба-Шервашидзе XVI-XVII века.

Практически на всей территории Абхазии расположены бальнеологические водолечебницы, использующие в лечении и профилактики целого ряда болезней чудодейственный термальный сероводородный источник.

Богата Абхазия и природными достопримечательностями. К ним относятся: величественный «Юпшарский каньон», который образовался в результате тектонического разлома и провалов горной долины; Голубое озеро с уникальным цветом воды; карстовые пещеры горного массива Арабика; горное озеро Амктел, образовавшееся в 1875 году в результате обвала живописное горное Рица; несколько водопадов - Новоафонский, Птичий, Гегский, Молочный, Девичьи слезы, Мужские слезы, и другие; поросшая самшитом долина реки Жвала-Квара[33].

Таким образом, республика Абхазия обладает огромным курортно-туристским потенциалом и великолепной природой. Здесь можно найти объекты для любого вида туризма: познавательного, семейного, лечебного,

спортивного и многих других.

Но существует ряд сдерживающих факторов для развития туризма в Абхазии.

По данным Управления по туризму торгово - промышленной палаты республики Абхазии, сюда относятся: нестабильная политическая обстановка; состояние туристской инфраструктуры - унаследованный курортный и туристский потенциал, созданный еще в советский период, был в значительной степени разрушен; несоответствие цены и качества предоставляемых услуг; отсутствие государственной поддержки туристической отрасли; высокая изношенность материально-технической базы; отсутствие современной инфраструктуры; несовершенство системы информационного и рекламного продвижения республики на туристическом рынке; невысокое качество обслуживания[36].

Подводя итоги, можно сказать, что сегодня Абхазия в сфере культурно-познавательного туризма находится в стадии становления. Но в перспективе туризм должен стать основным фактором развития экономики Абхазии. Республика, с ее богатыми природными ресурсами и рекреационными возможностями, обладает ощутимым потенциалом для развития познавательного туризма для людей любого возраста.

## **ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА**

### **«ПУТЕШЕСТВИЕ В СТРАНУ ДУШИ»**

#### **2.1 Исследование спроса и предложения на познавательные туры в Абхазию**

Исследование спроса.

Цель исследования: анализ существующего в городе Екатеринбурге спроса семей с детьми до 11 лет на познавательные туры в Абхазию.

Для реализации цели были поставлены следующие задачи:

- Определение категории потенциальных потребителей;
- Выбор методов исследования;
- Разработка анкет для анкетирования;
- Проведение анкетирования среди жителей города Екатеринбурга;
- Оценка и интерпретация результатов анкетирования.

При решении задачи определение категории потенциальных потребителей, мы руководствовались темой выпускной квалификационной работы, которая предполагает разработку познавательного тура для семей с детьми. Так как в теоретической части мы выяснили, что условно семейным туризмом подразумевает путешествия семьи с детьми до 11 лет, то именно эта категория потенциальных потребителей была выбрана в качестве респондентов.

При решении задачи выбор методов исследования, мы рассматривали преимущества методов, поэтому в качестве метода исследования спроса было выбрано анкетирование. Преимущество анкетирования заключается в том, что собранную информацию легко проанализировать и систематизировать, в результате обработки ответов на вопросы анкеты можно получить количественную и статистическую характеристику изучаемого явления, а также установить причинно-следственные связи.

Анкета (см. Приложение 2) построена так, чтобы выявить мнения опрашиваемой части населения относительно семейного отдыха в Абхазии

и определение существующей потребности в предложениях по познавательному туризму. Анкета позволяет определить насколько интересен целевой аудитории предлагаемый мной познавательный тур, что важно для практической значимости моей выпускной квалификационной работы.

Вопросы в анкете подразделены на несколько разделов:

Первый раздел предполагает изучение приоритетов и предпочтений опрашиваемой части населения в выборе турпродукта (выявление сезонности путешествий, популярных туристических центров и маршрутов, популярных видов туризма);

Второй раздел направлен на определение мотивов путешествия потребителей;

Третий раздел изучает информированность потребителей о существующих турфирмах на рынке города Екатеринбурга;

Четвертый раздел выявляет барьеры и факторы, препятствующие путешествиям респондентов;

Пятый раздел анкеты предполагает изучение потребительских возможностей участников анкетирования;

Шестой раздел - это вопросы, характеризующие самого респондента.

Проведение анкетного опроса осуществлялось в период с октября по ноябрь 2016 г.

База исследования: турфирма «РоссТур», 620085, г. Екатеринбург, улица 8 марта, 212, офис 342, торгово-деловой центр «Астор», 3 этаж, телефон/факс (343) 378-50-48, телефон директора +7(922)0220902, Крылосова Анна Николаевна.

В опросе приняли участие 50 клиентов турагентства. Основным источником информации выступили семьи с детьми до 11 лет.

Интерпретация и оценка полученных данных анкетирования.

В результате применения методов группировки и классификации



были получены следующие данные: в опросе приняли участие 62% женщин и 38% мужчин.

Таблица 1

#### Гендерные характеристики респондентов

Пол	Количество человек	Процентное соотношение
Мужской	19	38
Женский	31	62

Их возраст составлял: наибольшее количество респондентов в возрасте от 25 до 35 лет (68%), респондентов в возрасте от 36 до 45 лет было значительно меньше (24%) и совсем малочисленна группа до 25 лет - всего 8%.

Таблица 2

#### Возрастные характеристики респондентов

Возраст	Количество человек	Процентное соотношение
До 25 лет	4	8
От 25 до 35 лет	34	68
От 36 до 45 лет	12	24

Анализ полученных данных анкет показал, что 90% опрошенных когда-либо путешествовали и 10% - не путешествовали.

Таблица 3

#### Путешествовали или нет

Путешествовали или нет.	Количество человек	Процентное соотношение
Путешествовали	45	90
Не путешествовали	5	10

После этого изучение спроса на познавательный туризм в городе Екатеринбурге было проведено по следующим данным: направления туристских поездок, индивидуальные и групповые поездки, частота и продолжительность туров, оценка покупательных способностей на услуги туризма, используемые транспортные средства. Результаты занесены в таблицу 4.

Таблица 4

## Спрос на познавательный туризм

Вопрос и варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Вы планируете:		
Путешествие по России	16	32
Путешествие за границу	34	68
Вы путешествуете:		
один	1	2
вдвоем	6	12
с семьей и детьми	40	80
компанией	3	6
Продолжительность Вашего путешествия:		
2-3 дня		
4-7 дней		
7-14 дней	4	8
15-21 день	43	86
21-30 дней	2	4
более 30 дней	1	2
Частота Вашего отдыха в год:		
1-2 раза		
2-4 раза	46	92
5 и более	4	8
Какую сумму денег в рублях Вы готовы заплатить за путевку:		
до 10 000;	2	4
до 20 000	38	76
до 30 000	8	16
до 40 000	1	2
до 50 000	1	2
более 50 000		
Какой транспорт предпочитаете для совершения путешествий?		
авиаперелет	32	64
автобусный тур	5	10
морские и речные круизы	2	4
железнодорожный транспорт	4	8
собственный автомобиль	6	12
активный (пешеходный, вело-, байдарки)	1	2

Виды предложений на туристском рынке должны быть ориентированы на конкретного потребителя, на его вкусы, предпочтения,

цели и пожелания. Поэтому следующим этапом обработки результатов анкетирования стало выявление предпочтений и мотивов путешествий.

Вкусы людей очень разные. Цели путешествий у людей также различаются: обучение, пляжный отдых, археологические раскопки, экскурсии и музеи, заброшенные города, спорт, развлечения. Без понимания побудительных мотивов невозможно понять поведение потребителей. Мотивы людей при выборе путешествия самые разнообразные и находятся в зависимости от многих обстоятельств, например, таких как уровень дохода, национальные особенности, возраст, социальный статус.

Мотивы - это побуждения, мечты, желания, которые инициируют некоторую последовательность действий, представляющих собой поведение. Туристские мотивы, по мнению В.А. Квартальнова, - важнейшие составные элементы системы туристской деятельности, которые можно рассматривать как определяющие компоненты спроса, основу выбора поездки и программы отдыха[17].

Мотив путешествия - это причина, желание, при отсутствии которых данная поездка не воплотилась в жизнь.

Физическая мотивация, по мнению Р.В. Макинтоша, подразделяется на восстановление физических сил (отдых), лечение (оздоровление) и спорт[31].

Так как среди ответов на вопросы анкеты на первом месте стоит отдых, следовательно, основной причиной путешествий респондентов является восстановление физических сил.

Психологическая мотивация является не менее важной. Психологическая мотивация путешествия - это желание увидеть что-нибудь новое, уйти от повседневной рутины, расслабиться, необходимость смены обстановки.

По результатам анкетирования можно сделать выводы, что у

потребителей на первом месте стоит отдых, далее очень выражена культурная мотивация, которая предполагает знакомство с другими странами и регионами, с их традициями и обычаями, языками, интерес к музеям, а также религиозные причины.

Таблица 5

Мотивация путешествия

Мотив	Количество человек	Процентное соотношение
отдых	28	56
деловой		
спортивный	1	2
религиозный	3	6
лечебно-оздоровительный	2	4
познавательный	16	32

Оценка покупательных способностей на туристские услуги.

Люди начинают путешествовать при достаточном уровне доходов. Рынок туристских товаров и услуг работает в полную силу только при сравнительно высоком уровне жизни населения. Одним из главных ограничителей на туристском рынке является покупательная способность граждан. Результаты проведенного исследования показали следующее: 2% респондентов считают свои финансовые возможности отличными, 18% - хорошими, 60% - удовлетворительными, 12% - плохими, 8% - очень плохими.

Таблица 6

Характеристика финансовых возможностей респондентов

Варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Отлично	1	2
Хорошо	9	18
Удовлетворительно	30	60
Плохо	6	12
Очень плохо	4	8

Интерес респондентов к Абхазии представлен в таблице 7.

## Интерес респондентов к Абхазии

Варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Отдыхали ли Вы в Абхазии?	22	44
Да	28	56
Нет		
Вам интересна Абхазия?		
да	29	58
нет	12	24
не знаю	9	18
Почему Вы выбрали Абхазию?	12	24
более дешево;	9	18
нет языкового барьера;	5	10
интересует культура, природа Абхазии;	6	12
много разных достопримечательностей;	4	8
другое:		
Почему Вы не выбрали Абхазию?		
не интересно;	9	18
низкий уровень обслуживания;	4	8
другое:	1	2
Вам интересны достопримечательности Абхазии?	24	48
озеро Рица	8	16
Новый Афон, село Илор	5	10
горы, джиппинг	4	8
другое		

Факторы и барьеры, препятствующие путешествиям: люди в путешествиях несут финансовые затраты, а также временные. Если у потребителя нет времени на путешествие и отдых, то никакие доходы, даже самые высокие, не смогут помочь человеку совершить турпоездку. В современном обществе отсутствие свободного времени и низкий доход

относится к основным ограничениям туризма. Также в последнее время особую актуальность приобрел и вопрос безопасности поездок в связи с угрозой терроризма.

Таблица 8

Факторы, препятствующие путешествиям

Варианты ответов	Количество человек	Процентное соотношение
Нехватка времени	4	8
Нехватка финансов	44	88
Отсутствие интересных предложений		
Отсутствие желания		
Другие (безопасность)	2	4

Как уже отмечалось выше, для того чтобы туризм вовлек большую часть населения, необходим финансовый достаток, позволяющий выделять из семейного бюджета некоторую часть средств на путешествия. Как показывает практика, на отдых в путешествиях требуется значительно больше финансовых средств, чем на проживание в обычном образе жизни и режиме. Это связано с расходами на перемещение, проживание в ином месте, питание и развлечения. Таким образом, вполне естественно, что частота турпоездок и их продолжительность напрямую зависят от уровня доходов респондентов.

По результатам анкетирования жителей города Екатеринбург можно сделать следующие выводы: перспективным направлением для развития туризма может стать познавательный туризм в Абхазии. Наличие на территории республики Абхазии экологически чистых мест, уникальной природы, высокогорного озера Рица, Черного моря, такого интересного исторического объекта как Новый Афон, делают его привлекательным направлением для семейного туризма.

Предложения на туристическом рынке города Екатеринбург по познавательному туризму в Абхазию для семей с детьми.

В настоящее время туристская отрасль Республики Абхазия является

необычайно перспективной. Это обусловлено целым рядом факторов, определяющих как рекреационный потенциал Абхазии, так и благоприятную рыночную конъюнктуру для его реализации. К факторам рекреационного потенциала Абхазии можно отнести:

- уникальный комплекс природно-климатических условий;
- удобство территориального расположения для российских туристов;
- русскоговорящее население;
- отсутствие туристских формальностей;
- наличие ряда исторических памятников;
- невысокая стоимость проживания.

Ключевым фактором внешней среды, определяющими выгодную конкурентную позицию туристской отрасли Республики Абхазия в настоящее время, также является долговременное обострение политической нестабильности, а также нарастание природных катаклизмов в ряде стран, являющихся традиционными центрами международного туризма, что способствует повышению интереса к альтернативным туристическим маршрутам.

По данным Ассоциации Туроператоров России и поисковой системы «Яндекс», в июне 2016 года российские пользователи «Яндекс» совершили 6 137 262 запроса на туры, это на 33,5% больше, чем в мае. Абхазия поднялась на четвертую строку рейтинга наиболее востребованных направлений отдыха. К маю 2016 года объём запросов на туры по данному направлению вырос на 60,8%, а к аналогичному периоду прошлого года показатели увеличились на 57,74%. В июне недельные путевки на двоих на курорты Абхазии с перелетом из Москвы можно было приобрести от 17 000 рублей[30].

Учитывая вышесказанное, на сегодняшний день на туристическом рынке города Екатеринбурга представлено множество предложений об

отдыхе в республике Абхазия. Но в большинстве своем турпакеты включают в себя трансфер, страхование и проживание. Есть предложения, включающие трансфер, страхование, проживание и питание по системе «ВВ» (только завтрак). Также встречаются предложения, включающие только проживание, без трансфера.

Ниже приведена таблица, в которой представлены основные турфирмы города Екатеринбург, занимающиеся продажей туристских путевок по направлению Абхазия[30].

Таблица 9

Карта конкурентов

Название турфирмы	Адрес	Телефон	Популярные направления
Туроператор Аква-Абаза (ООО «Екатеринбургское БМТ «Спутник»)	107996, Москва, ул. Кузнецкий мост, д. 21/5, подъезд 5, этаж 1, офис 1073 (г. Екатеринбург, ул. Пушкина, д.5)	+7(495)6260583 +7(343)3711625	Абхазия, Россия, Беларусь
Пегас Туристик	620144, г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, д. 98	+7(343)2048024	Индия, Тайланд, Вьетнам, Сочи, Абхазия.
Библиоглобус	620026, Россия, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург 49, оф. 212	+7(343)3808050	Турция, Объединенные Арабские Эмираты, Абхазия.

Наше предложение отличается от имеющихся тем, что семья с детьми, приобретая познавательный тур «Путешествие в страну Души», получает не только проживание в гостинице, рассчитанной на присутствие детей, с услугами няни, но и питание с детским меню, что удобно для родителей на отдыхе, а также готовое экскурсионное обслуживание, составленное с учетом возрастных, физиологических и психологических особенностей всех членов семьи, что сделает отдых не только



познавательным, полезным для развития детей, но и интересным для всех возрастов.

## 2.2 Технологическая документация тура «Путешествие в Страну Души»

Проектирование предполагает разработку программы познавательного тура в Абхазию для семей с детьми под названием «Путешествие в страну Души». По программе тура были спроектированы экскурсии с подробной схемой маршрута, которые представлены в приложении 3. Разрабатывался тур на семью из трех человек: родители и ребенок до 11 лет. При составлении программы тура «Путешествие в страну Души» были учтены предпочтения респондентов анкетирования по видам транспорта, продолжительности, экономичности тура. Программа тура была рассчитана на 10 дней/ 9 ночей с проездом.

Подробная программа тура «Путешествие в страну Души» представлена в таблице 10.

Таблица 10

Программа тура «Путешествие в страну Души»

День тура, время	Населенные пункты маршрута, туристские объекты, мероприятия	Расстояние между пунктами маршрута	Примечания, способ передвижения, скорость, время в пути
1 день 5.30	Вылет из Екатеринбурга.	2800 км	Авиаперелет, 6 часов
11.30	Прибытие в город Сочи.		
12.00	Обед в кафе	1 км	За доп. плату
12.40	Трансфер до границы «Веселое - Псоу».	20 км	Микроавтобус
13.00	Прохождение границы.	500 метров	Пеший маршрут
15.30	Трансфер до г. Сухума в отель.	110 км	Микроавтобус, 1.5 часа
17.00	Заселение.		
19.00	Ужин в отеле, свободное время.		

2 день 9.00 13.00 19.00 20.30	Завтрак в отеле Обед в отеле Ужин в отеле Вечерняя обзорная экскурсия по городу Сухум	10 км	Микроавтобус
3 день 9.00 10.00 14.00 19.00	Завтрак в отеле Посещение Рицинского реликтового парка. Национальный обед у озера Рица в кафе «Нарт» Дегустация меда и вина. Ужин в отеле	100 км	Комфортабельный микроавтобус/ джип
4 день 9.00 13.00 16.00 19.00	Завтрак в отеле Обед в отеле Посещение Сухумского обезьяньего питомника Ужин в отеле	2 км	Комфортабельный микроавтобус
5 день 9.00 10.00 13.00 19.00	Завтрак в отеле Посещение села Кындыг с природными джакузи и лечебными грязями; Обед в национальном кафе - апацхе «Ассир» в селе Черниговка. Ужин в отеле	25 км 15 км	Комфортабельный микроавтобус
6 день 9.00 13.00 16.30 19.00	Завтрак в отеле Обед в отеле Посещение Ботанического сада города Сухум Ужин в отеле	2 км	Автобус/ комфортабельный микроавтобус
7 день 9.00 10.00 13.00 19.00	Завтрак в отеле Посещение аквапарка в городе Гагра Обед в национальном кафе - апацхе. Ужин в отеле	80 км	Автобус/ комфортабельный микроавтобус

8 день 9.00 10.00 13.00 19.00	Завтрак в отеле Посещение Нового Афона Обед в национальном кафе - апацхе. Ужин в отеле	26 км	Автобус/ комфортабельный микроавтобус
9 день 9.00 13.00 19.00	Завтрак в отеле Обед в отеле Абхазское застолье в отеле.		
10 день 5.00 5.30 7.00 9.00 11.00 17.00	Завтрак в отеле, паек с собой, освобождение номеров Трансфер до границы «Псоу - Веселое» Прохождение границы. Трансфер до аэропорта города Сочи Вылет из города Сочи Прибытие в город Екатеринбург	110 км  500 м 20 км 2800 км	Автобус/ комфортабельный микроавтобус

Тур предполагает проживание семьи в гостинице «Маяк» по адресу: республика Абхазия, город Сухум, улица Братьев Эзугбая, 12 проезд, дом 11/а.

Гостиница «Маяк» не имеет классификации и звездности. В гостинице 8 номеров в двух двухэтажных корпусах. Бесплатная автостоянка на 4 машины. Питание в гостинице на выбор: самостоятельное на общей полностью оборудованной кухне либо организованное 3-разовое за дополнительную плату. Бесплатный городской песчано-галечный пляж в 200 метрах от гостиницы. Недалеко от гостиницы располагается вся необходимая туристам инфраструктура: остановка транспорта, набережная Махаджиров, рынок, магазин продуктов, аптека, детский развлекательный центр, апацхи (кафе национальной абхазской кухни).

Дополнительные платные услуги гостиницы «Маяк»: трансфер на комфортабельном автомобиле, экскурсии, услуги няни и аниматора.

Дополнительные бесплатные услуги гостиницы «Маяк»: стиральная

машина, wi-Fi интернет, мангал, детская площадка, беседка, гладильная доска и уют, спутниковое телевидение.

В познавательном туре в Абхазию для семей с детьми «Путешествие в страну Души» можно посетить экскурсии, одинаково интересные как родителям, так и детям. Экскурсии разработаны и подобраны с учетом психологических и физических особенностей участников.

Экскурсия в Рицинский реликтовый национальный парк не оставит равнодушным никого. Если дети маленькие, то экскурсия состоится в автомобиле. Если дети постарше, то можно предложить клиентам совместить созерцание потрясающих горных пейзажей с интересной и быстрой поездкой на джипе. Экскурсия предполагает водителя, без гида. Экскурсии на даче Сталина только групповые, проводятся экскурсоводом - работником музея. Стоимость экскурсии 100 рублей. Дети до 10 лет бесплатно.

Дорога к озеру Рица будет идти мимо величественных необыкновенно красивых гор и скал по ущельям реки Бзыбь, ее притока Геги и впадающей в нее Юпшары.

Во время экскурсии туристы посетят и увидят:

Руины Бзыбской крепости и храма IX-X вв. Стены крепости защищали вход в ущелье, где проходил важный торговый путь. Сейчас остались развалины семи башен и крепостной стены с воротами;

Водопад «Девичьи слезы», у которого, по поверью, исполняются желания;

Руины сторожевой крепости Хасан-Абаа, постройка которой датируется IX-X веками. Высокую башню окружают стены толщиной 1,5 м;

Небольшое Голубое озеро с очень холодной и невероятного цвета водой. Озеро мертвое, в нем нет рыбы;

Красивый водопад «Мужские слезы»;

Гегский водопад расположен в горах на высоте 530 метров над уровнем моря. Поток воды падает вниз на 50 метров;

Неповторимый Юпшарский каньон «Каменный мешок» - это 500-метровые скальные откосы.

Юпшарские ворота - самое узкое место каньона, всего 20 метров, это вход к озеру Рица;

Молочный водопад, создающий эффект белой воды;

Дача Сталина;

Бесплатная дегустация меда, медовухи, вина, чачи.

Озеро Рица, окутанную легендами. Одну из них приводит Наталья Милованова: «Когда-то на этом месте была долина и по ней текла река. На сказочных пастбищах вдоль берегов ее пасла стадо девушка-красавица по имени Рица, единственная сестра трех братьев - Агепсты, Ацетукии Пшегишхи.

Днем братья охотились, вечерами собирались у домашнего очага. Рица готовила ужин, братья, любясь ею, пели. Ушли как-то братья на охоту в дальние горы. Прошел день, второй, они все не возвращались. Рица, скучая по ним, все глядела на дорогу и пела своим чарующим голосом. Услышали ее голос два лесных разбойника Гега и Юпшара. Увидев красавицу, они решили ее похитить. Юпшара схватил ее и поскакал на своем коне по долине. Гега его прикрывал. Крики о помощи слышали братья. Они помчались вдогонку. Пшегишха метнул в разбойников богатырский щит, но промахнулся. Щит упал и перекрыл реку. Вода стремительно стала заливать долину и через мгновение превратила ее в озеро. Подоспевшая помощь окрылила Рицу, и она из последних сил вырвалась из цепких рук разбойников, но, не удержавшись на ногах, упала в бурлящее озеро. Как ни старались братья, но спасти сестру не удалось. Рица осталась под водой. Тогда Пшегишха схватил Юпшару и швырнул его в озеро. Но воды Рицы не приняли его и

выбросили через щит Пшегишхи и понесли в море. За ним побежал Гега, но он не мог спасти друга. Тогда и он присоединился к нему. От страшного горя братья окаменели и превратились в высокие горы. Стоят они и поныне над озером, охраняя покой незабвенной Рицы»[21].

Экскурсия в Рицинский национальный парк, расположенный на высоте 1000 метров над уровнем моря, позволит туристам увидеть поистине изумительные первозданные творения природы.

Обзорная экскурсия по городу Сухум включает в себя парк на Сухумской горе, смотровую площадку, фонтан с мифическими Грифонами, Дом правительства, театральная площадь и набережную Махаджиров, где много развлечений для взрослых и детей.

Посещение научно-исследовательского института экспериментальной патологии и терапии Академии Наук Абхазии, который также известен как Сухумский обезьяний питомник. Основан в 1927 г. В настоящее время здесь можно увидеть около 300 особей обезьян, принадлежащих к 10 различным видам из Азии, Африки и Южной Америки, и покормить их, купив корм.

Экскурсия в Новый Афон запомнится всем: Ново - Афонский водопад, Ново-Афонская пещера, Приморский парк, Пруды с лебедями, Симоно-Кананитский православный мужской монастырь, Храм апостола Симона Кананита, Пантелеймоновский собор.

Посещение одного из старейших ботанических садов мира - Ботанического сада города Сухум позволит туристам познакомиться с особенностями коллекций сада, с разнообразием, как местной флоры, так и флоры влажных субтропиков мира.

Посещение аквапарка в городе Гагра также включает в себя знакомство с достопримечательностями этого курорта: колоннада с фонтаном, ресторан «Гагрипш», храм святого Ипатия IV-V вв., смотровая панорамная площадка, Приморский парк, Дворец принца

Ольденбургского.

Экскурсия в село Кындыг с природными джакузи - это сероводородные источники, грязевые ванны, чай на травах и форелевое хозяйство. Обед в ресторане национальной кухни «Ассир» в селе Черниговка - самобытное красивое место со столиками под открытым небом.

Причина к совершению путешествия в Абхазию семьи с детьми: оздоровление, знакомство с культурным наследием страны, отдых в экологическом районе с чистым морем, богатство природных достопримечательностей, экономический фактор, отсутствие языкового барьера.

Потенциальные потребители, которых может заинтересовать данный познавательный тур - это семьи с детьми разного возраста.

В приложениях представлены технологическая карта тура, информационный лист и памятка туриста.

Туристские формальности:

Гражданам Российской Федерации разрешается въезжать в Абхазию только со стороны Российской Федерации, через КПП «Псоу», въезд со стороны Грузии через КПП «Ингури» для россиян закрыт. КПП «Псоу» - автомобильный и пешеходный пограничный переход на границе с Россией. Работает круглосуточно.

Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Абхазия о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и Республики Абхазия от 02.10.2009 года дает право гражданам Российской Федерации не оформлять визы при пересечении границы. Гражданам Российской Федерации для въезда в республику Абхазия необходимо предъявить внутренний общегражданский паспорт или, по желанию, загранпаспорт, в который будут проставлены печати о пересечении границы. Гражданам других

государств, включая страны СНГ, въезд разрешен только по загранпаспортам[4].

Детям, гражданам Российской Федерации, до 14 лет необходимо свидетельство о рождении или нотариально оформленная доверенность на выезд ребенка от остающихся родителей либо опекунов (в случае самостоятельной поездки или поездки в сопровождении третьих лиц).[39]

Медицинская страховка. В соответствии с Законом «Об обязательном страховании от несчастных случаев иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих на территорию Республики Абхазия» от 12 июля 2006 года при пересечении границы на КПП «Псоу» осуществляется обязательное страхование иностранных граждан (за исключением туристов, купивших тур и страховку в турагентстве; детей в возрасте до 6 лет; лиц, работающих в Абхазии по трудовым контрактам или находящихся в служебных командировках)[1].

Страхование осуществляет государственная страховая компания «Абхазгосстрах». Сумма страхового покрытия составляет 30000 рублей. Сумма страхового взноса для туристов, прибывших в Абхазию на срок до 3 суток включительно - 30 рублей, на срок до 30 суток включительно - 250 рублей, на срок до 183 суток включительно - 750 рублей)[29].

Курортный сбор. В случае если срок пребывания иностранца на территории Республики Абхазия превышает 3 дня, а целью визита является отдых и туризм, взимается курортный сбор в размере 30 рублей. Данный сбор обычно включается в стоимость номера в гостинице либо путевки)[34]. В нашем случае, курортный сбор включен в стоимость проживания в гостинице «Маяк».

Таможенные правила, действующие при пересечении границы Российской Федерации и республики Абхазии.

Правила ввоза в Российской Федерации и вывоза из Российской Федерации товаров для личного пользования:



Без уплаты таможенных пошлин, налогов турист (физическое лицо) может перемещать через границу в сопровождаемом и несопровожаемом багаже:

товары для личного пользования (за исключением этилового спирта и неделимых товаров):

перемещаемые воздушным транспортом: таможенная стоимость которых не превышает сумму, эквивалентную 10000 евро, и общий вес которых не превышает 50 килограммов;

иными видами транспорта: таможенная стоимость которых превышает сумму, эквивалентную 1500 евро и общий вес которых не превышает 50 килограммов. Если вышеуказанные нормы превышены, то в части такого превышения применяется единая ставка таможенных пошлин, налогов в размере 30% таможенной стоимости указанных товаров, но не менее 4 евро за 1 кг.

алкогольные напитки и пиво: не более 3 литров в расчете на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста. В случае превышения (от 3 до 5 литров) таможенные пошлины взимаются по единой ставке 10 евро за 1 литр в части превышения.

табак и табачные изделия: не более 200 сигарет или 50 сигар (сигарилл) или 250 граммов табака, либо указанные изделия в ассортименте общим весом не более 250 граммов в расчете на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста.

Вывоз и ввоз валюты из Российской Федерации:

Физические лица имеют право одновременно вывозить из Российской Федерации наличную иностранную валюту и (или) валюту Российской Федерации в сумме, равной в эквиваленте 10000 долларов США или не превышающей этой суммы. При этом не требуется представление в таможенный орган документов, подтверждающих, что вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской

Федерации была ранее ввезена или переведена в Российскую Федерацию либо приобретена в Российской Федерации.

При единовременном вывозе из Российской Федерации физическими лицами наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, равной в эквиваленте 3000 долларов США или не превышающей этой суммы, вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации не подлежит декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации[7].

При единовременном вывозе из Российской Федерации физическими лицами наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 3000 долларов США, вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации подлежит декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации на всю сумму вывозимой наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации.

При единовременном ввозе в Российскую Федерацию физическими лицами (резидентами и нерезидентами) наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме в сумме, превышающей в эквиваленте 10000 долларов США, ввозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации, а также дорожные чеки, внешние и (или) внутренние ценные бумаги в документарной форме подлежат декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации на всю сумму ввозимой наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме)[5].

Организация мероприятий по безопасности тура.

Страховые компании, услугами которых воспользуемся при проектировании познавательного тура для экономического обоснования: «Абсолют Страхование» в Российской Федерации и ООО «Государственная страховая компания «Абхазгосстрах» в республике Абхазия (цена страховки Республики Абхазия включена в стоимость проживания в гостинице).

Страховая компания «Абсолют Страхование» находится по адресу: 620027, Российская Федерация, г. Екатеринбург, улица Николая Никонова, дом 18, телефон +7 (343) 278-75-25[35].

ООО «Государственная страховая компания «Абхазгосстрах» находится по адресу: Республика Абхазия, город Сухум, улица Чочуа, дом 2, телефон: 8-107-(840) 223-32-10, тел. 223-32-1[29].

Инструкция по технике безопасности в познавательном туре включает основные разделы: правила поведения в автобусе, правила поведения в горах, правила поведения в музеях, правила поведения в пещерах. Выданы напечатанные памятки туристам.

## **2.3 Экономическое обоснование тура**

Расчет себестоимости тура.

При расчете основываемся на Приказ Госкомспорта РФ от 04.12.1998 года N 402 «Об утверждении методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью», в котором приводится анализ расчета стоимости тура: себестоимость тура для одного туриста складывается из суммы прямых и косвенных затрат. К косвенным затратам туристской фирмы относятся: аренда офиса, заработная плата персонала с отчислениями на социальное страхование, амортизация, маркетинг и прочие расходы. К прямым относятся стоимость размещения туристов в

гостинице, заказного питания, перевозки, экскурсий, трансфера и других расходов[6].

Тур рассчитан на семью из 3 человек. Для расчетов берем группу туристов из 7 семей, 21 человек. Тур продолжительностью 10 дней и 9 ночей.

Виз для граждан Российской Федерации нет[4].

Расчет производится в рублях.

Для определения общей себестоимости тура для одного туриста нужно рассчитать следующие показатели затрат:

Транспортное обслуживание.

В статью «транспорт» включаются транспортные расходы: проезд до пункта пребывания, перевозка туристов, экскурсионное обслуживание. Для организации тура были выбраны самолет и автобус, который можно заменить на комфортабельный микроавтобус.

Авиаперелет из города Екатеринбург до города Сочи, туда и обратно, на 1 взрослого человека составил 9000 рублей (по данным на 30.08.2016 года сервиса Mamonda.ru)[32].

Стоимость аренды автобуса для трансфера группы от аэропорта города Сочи до места проживания в городе Сухуме составляет 4000 рублей независимо от количественного состава группы в одну сторону (цены на август 2016 года).

Группа в составе из 21 человека.

Тогда стоимость транспортного обслуживания на группу из 21 человека составит: 189000 рублей + 4000 рублей + 4000 рублей = 197000 рублей. Это стоимость авиаперелета и трансфера туристов от аэропорта города Сочи до места проживания в городе Сухум и обратно.

Проживание.

Стоимость проживания рассчитывается, исходя из сезона заезда, стоимости номера, которая зависит от класса гостиницы, расселения,

количество суток проживания, количество человек в группе и предоставленных групповых скидок.

Стоимость проживания за семейный номер в гостинице «Маяк» 1000 рублей за сутки. Группа занимает 7 семейных номеров. Таким образом, общая сумма проживания группы в гостинице составила 63000 рублей за 9 суток.

#### Питание.

Стоимость питания зависит от условий тура (завтрак, полупансион, полный пансион). Познавательный тур «Путешествие в страну Души» предполагает организованное питание туристов в гостинице: 3-х разовое питание (завтрак, обед, ужин), стоимость каждого приема пищи 100 рублей на человека. За время проживания в гостинице каждый турист поест 22 раза. Таким образом, стоимость питания на группу за 10 дней составило 46200 рублей.

#### Расходы на экскурсионную программу:

Программа тура включает следующие экскурсии:

Вечерняя обзорная экскурсия по городу Сухум;

Посещение Рицинского реликтового национального парка;

Посещение Сухумского обезьяньего питомника;

Посещение сел Кындыг и Черниговка с природными джакузи;

Посещение Ботанического сада города Сухум;

Посещение аквапарка в городе Гагра;

Посещение города Новый Афон.

Стоимость экскурсии зависит от цены входных билетов в музеи, заповедники, оплаты услуг экскурсоводов, трансфера и питания.

С учетом вышеперечисленного, общая сумма расходов на экскурсионное обслуживание составила с группы взрослых 70000 рублей, в том числе:

Вечерняя обзорная экскурсия по городу Сухум: взрослые 250 рублей

х 14 человек = 3500. Дети бесплатно.

Посещение Ричинского реликтового национального парка: взрослые 1000 рублей х 14 человек = 14000 рублей (экологический сбор 300 рублей с человека включен). Детский билет - 500 рублей (с 8 до 12 лет экологический сбор 100 рублей). Детям до 8 лет - бесплатно.

Посещение Сухумского обезьяньего питомника: взрослые 350 рублей х 14 человек = 4900 рублей (входные билеты 150 рублей включены). Дети до 8 лет бесплатно.

Посещение сел Кындыг и Черниговка с природными джакузи: взрослые 750 рублей х 14 человек = 10500 рублей (экологический сбор - 100 рублей с человека включен). От 6 до 10 лет билет 400 рублей. Ребенок до 6 лет бесплатно.

Посещение Ботанического сада города Сухум: взрослые 350 рублей х 14 человек = 4900 рублей (входные билеты 150 рублей включены). Дети до 8 лет бесплатно.

Посещение аквапарка в городе Гагра: взрослые 1500 рублей х 14 человек = 21000 рублей (входной билет 1000 рублей с человека включен). Детский билет от 3 до 10 лет - 1000 рублей (входной билет 800 рублей с человека включен). Ребенок до 3 лет бесплатно.

Посещение города Новый Афон: взрослые 800 рублей х 14 человек = 11200 рублей (входной билет в пещеру 400 рублей с человека включен). Детский билет от 8 до 15 лет - 600 рублей (входной билет 400 рублей с человека включен). Ребенок до 8 лет бесплатно.

Примерная стоимость экскурсионных услуг в познавательном туре «Путешествие в страну души» на одного взрослого человека составляет 5000 рублей. Детские билеты оплачиваются на месте по необходимости.

Полис страховой компании «Абсолют Страхование» на 1 взрослого на 10 дней составит 384 рубля, на 1 ребенка - 346 рублей. Стоимость страховых услуг на группу из 14 взрослых и 7 детей составит 7798

рублей[35].

Косвенные затраты фирмы примем как 7 % от стоимости тура. Сюда входят: плата за аренду, расходы по организации набора групп, оплата услуг банков и предприятий связи, расходы по содержанию офиса, заработная плата с обязательными отчислениями, коммунальные платежи и другие расходы. Т.В. Козырева считает, что плановый процент косвенных общехозяйственных расходов в плановой калькуляции равен фактическому проценту, который берется из анализа предшествующих 3-4 месяцев работы, при условии равномерного объема реализации туристских услуг по месяцам[18].

Уровень косвенных расходов в среднем в туристских фирмах составляет от 5 до 20 % прямых затрат. В нашем случае постоянные затраты в стоимостном выражении составят 1397.55 рублей.

По мнению Т.В. Козыревой, «калькулирование полной себестоимости турпродукта - это система учета, в которой все затраты (как переменные, так и постоянные) распределяются на все виды турпродукта»[18].

И.Т. Балабанов называет сильным регулятором цен - рынок, где цена определяется в результате спроса и предложения: «Но для упрощения расчета цены разрабатываемого туристского маршрута пользуются методом «затраты плюс прибыль»[11].

Метод калькулирования полной себестоимости дает представление о всех издержках, которые несет фирма по изготовлению и продаже единицы турпродукта.

Далее посчитаем порог рентабельности в натуральном выражении (в количестве турпутевок).

Таблица 11.

## Калькуляция тура «Путешествие в страну Души»

№	Наименование калькуляционных статей	Показатели		
		В %	В стоимостном выражении (рубли)	
			На группу из 21 человека	На 1 человека
1	Транспорт		197 000	9381
2	Размещение		63 000	3000
3	Питание		46 200	2200
4	Экскурсионные услуги		70 000	5000
5	Страхование		7 798	384
6	Итого прямых затрат		383 998	19 965
7	Косвенные расходы туроператора	7	26879.86	1397.55
8	Полная себестоимость		410 877.86	21 362.55
9	Налоги	20	82 175.57	4 272.51
10	Прибыль	20	82 175.57	4 272.51
11	Продажная стоимость тура		575 229	29 907.57

По мнению А.Э. Саак, расчеты нулевой рентабельности основываются на равенстве суммы постоянных издержек оператора и переменных издержек, умноженных на искомое количество отправок, с одной стороны, и размер прибыли с каждой проданной путевки, умноженный на искомое количество отправок, - с другой (то есть размер прибыли за отчетный период должен быть равен сумме постоянных и переменных издержек по обслуживанию определенного количества туристов)[26].

Получаем формулу:

$$B \times K + A = P \times K,$$

откуда

$$K = A / (P - B),$$

Где:



Р - отпускная цена путевки, в нашем случае 29 907.57 рублей

А - размер постоянных издержек, не меняющихся при изменении количества туристов: в нашем случае - аренда автобуса 8000 рублей.

В - размер переменных издержек по туру, зависящих от количества туристов в группе: авиаперелет, размещение, питание в гостинице, экскурсионное обслуживание, страхование - 19 584 рубля.

К - искомое количество отправок, необходимое количество турпутевок.

Для того чтобы тур состоялся без убытков для туристического оператора, ему необходимо набрать  $8000 / (29\,907.57 - 19\,584) = 8000 / 10323.57 = 1$  человек. Любое превышение реального количества туристов над запланированным приведет к формированию его прибыли.

$$P = (K \times B + A) / K$$

$$P = (21 \text{ чел.} \times 29\,907.57 \text{ руб.} + 8\,000 \text{ руб.}) / 21 \text{ чел.} = 30\,288.5 \text{ рублей.}$$

То есть, при отпускной цене в 30288.5 рублей оператор достигнет нулевой рентабельности тура, обеспечив группу из 21 человека.

Посчитаем точку безубыточности в денежном выражении - минимальная величина дохода, при которой полностью окупаются все издержки (прибыль при этом равна нулю):

$$\text{Точка без.} = \frac{A}{\left(\frac{P-B}{P}\right)},$$

Где:

Р - отпускная цена путевки, в нашем случае 29 907.57 рублей

А - размер постоянных издержек, не меняющихся при изменении количества туристов: в нашем случае - аренда автобуса 8000 рублей.

В - размер переменных издержек по туру, зависящих от количества туристов в группе: авиаперелет, размещение, питание в гостинице, экскурсионное обслуживание, страхование - 19 584 рубля.

$$\text{Точка без.} = \frac{8000}{\frac{29907.57 - 19.584}{29907.57}} = \frac{8000}{\frac{10323.57}{29907.57}} = \frac{8000}{0.345} = 23\,188.4 \text{ рублей}$$

Точка безубыточности в единицах продукции - минимальное количество туров, при котором доход от реализации этих туров полностью перекрывает все издержки туроператора на их производство по формуле:

$$\text{Точка без.} = \frac{A}{P-B},$$

Где:

P - отпускная цена путевки, в нашем случае 29 907.57 рублей

A - размер постоянных издержек, не меняющихся при изменении количества туристов: в нашем случае - аренда автобуса 8000 рублей.

B - размер переменных издержек по туру, зависящих от количества туристов в группе: авиаперелет, размещение, питание в гостинице, экскурсионное обслуживание, страхование - 19 584 рубля.

$$\text{Точка без.} = \frac{8000}{29\,907.57 - 19\,584} = \frac{8000}{10\,323.57} = 0.77$$

На основе показателей расчета можно сделать вывод, что тур является экономически эффективным и благоприятным для внедрения.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня на туристическом рынке Российской Федерации наблюдается противоречие между растущей потребностью населения России в познавательном семейном отдыхе и невозможностью в полной мере удовлетворить эту потребность. Это связано со многими факторами социального, экономического, политического характеров.

Поэтому актуальным становится поиск выхода из сложившейся ситуации. Одним из решений проблемы может стать разработка и внедрение новых направлений и туров, с учетом специфики познавательного туризма и потребностей семей с детьми.

В результате проделанной работы был разработан познавательный тур в Абхазию для семей с детьми «Путешествие в страну Души».

В первой главе выпускной квалификационной работы была рассмотрена специфика познавательного тура, особенности организации туров для семей с детьми и представлена комплексная оценка познавательного туризма в мире, а также описаны природные и инфраструктурные ресурсы республики Абхазии, были выделены положительные и отрицательные условия для развития познавательного туризма. Специфика познавательного туризма заключается в круге интересов туриста. Человек, интересующийся религией и паломничеством, едва ли купит тур с развлекательной программой. И, наоборот, потребитель, жаждущий развлекательного тура, не заинтересуется программой религиозного содержания. Поэтому при разработке познавательного тура необходимо опираться на потребности туристов. Основную роль в программе познавательного туризма играют культурные мероприятия. Они очень разнообразны - это могут быть посещения музеев, национальные праздники и знакомство с архитектурными памятниками.

При решении задачи рассмотреть особенности организации туров

для семей с детьми мы выяснили, что основной принцип организации семейного досуга - это ориентация на интересы всех членов семьи с учетом психофизических и возрастных особенностей. То есть при организации познавательного семейного тура необходимо предложить программу, которая будет интересна всем членам семьи, а также место размещения, оборудованное детскими площадками и игровыми комнатами, с детским и взрослым меню.

При решении задачи охарактеризовать природные ресурсы и историко-культурный потенциал республики Абхазия, мы показали в работе богатство и уникальность значительной рекреационно-туристской базы республики, а также факторы, тормозящие развитие туризма в стране.

Во второй главе выпускной квалификационной работы спроектирован познавательный тур в Абхазию для семей с детьми.

Для этого в процессе решения задачи проанализировать спрос и предложения по туристическому направлению Абхазия в городе Екатеринбург была разработана анкета, результаты которой позволили сделать вывод, что спрос на семейно - познавательный отдых у респондентов довольно высок. Предложения на отдых в Абхазии довольно многочисленные на туристическом рынке города Екатеринбург, но они не могут удовлетворить в полной мере пожелания туристов с детьми, так как оставляют познавательно - экскурсионную часть тура, место проживания с набором детских услуг, а также систему питания на самостоятельное рассмотрение туристов, что не очень удобно при путешествии с детьми за границу.

Во время решения задачи по разработке проекта познавательного тура «Путешествие в Страну Души» мы спроектировали тур с учетом возрастных, психофизических особенностей и интересов всех членов семьи. Тур содержит в себе познавательные, развлекательные и оздоровительные компоненты, позволяющие туристам провести отдых с

пользой не только для тела, но и расширить кругозор, а также удовлетворить эмоцию интереса у подрастающего поколения.

При решении задачи разработать технологическую документацию, мы разработали к нашему туру пакет документов, представленных в Приложении: технологическая карта туристского путешествия по маршруту, информационный листок к путевке туристского путешествия, договор с партнерами - поставщиками услуг, калькуляция или расчет стоимости тура, описание маршрута, тексты памяток для туристов.

При решении задачи сделать экономическое обоснование разработанного тура, мы рассчитали стоимость тура, которая складывается из постоянных и переменных затрат, а также экономическую эффективность тура с помощью показателей прибыльности и рентабельности.

Таким образом, задачи, поставленные перед нами, решены в полном объеме, и цель достигнута - спроектирован познавательный тур в Абхазию для семей с детьми.

Результаты данного исследования и разработанный тур могут быть использованы турфирмами или другими организациями для внедрения в практику.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон республики Абхазия «Об обязательном страховании от несчастных случаев иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих на территорию Республики Абхазия» [Текст]: Принят Парламентом Республики Абхазия 28 июня 2006 г. - 5 с.
2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» от 01.07.2011г. [Текст]: утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. N 580-ст.- 17 с.
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53522 - 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» от 01.07.2010 г. [Текст]: утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 772-ст.- 8 с.
4. О подписании соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Абхазия о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и Республики Абхазия N 1463-р [Текст]: распоряжение правительства РФ: принят 2 окт. 2009 г.- 11 с.
5. Письмо Федеральной Таможенной Службы России «О порядке перемещения валюты и ценных бумаг» № 01-06/25300 [Текст]: Л.А. Лозбенко от 26. 07. 2005 г.- 2 с.
6. Приказ Госкомспорта РФ N 402 «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью» [Текст]: Председатель Комитета Л.В.Тягачев от 04.12.1998 - 14 с.
7. Федеральный закон «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» N 90-ФЗ (ред. от

- 03.07.2016) [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой 1.07.2005 г. - 10 с.
8. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» N 132-ФЗ (ред. от 28.12. 2016 г.) [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой 4 окт. 1996 г. - 20 с.
  9. Абухба, Г.В. Управление развитием курортно - туристского потенциала региона [Текст] : автореферат дисс. ...канд. эконом. Наук / Г. В. Абухба. - М.: [б. и.], 2012. - 20 с.
  10. Александрова, А. Ю. Международный туризм [Текст]: учеб. пособие / А. Ю. Александрова. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 470 с.
  11. Балабанов, И. Т. Экономика туризма [Текст] : учебник / И. Т. Балабанов, А. И. Балабанов. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 176 с.
  12. Бгажба, А. О. Социально-экономические процессы в современной Абхазии [Текст] / Бгажба А. О., Цушба А. С., Шатиба Х. К. - Краснодар: ИП Давыдов В. Н., 2014. - 162 с.
  13. Дурович, А. П. Маркетинговые исследования в туризме [Текст]: учеб. пособие / А. П. Дурович. - СПб. : Питер, 2008. - 384 с.
  14. Елканова, Д. И. Основы индустрии гостеприимства [Текст] / Елканова Д. И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. - М.: Дашков и Ко, 2010. - 248 с.
  15. Зорин, И. В. Туризм как вид деятельности [Текст] / Зорин И. В., Каверина Т. П., Квартальнов В. А. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 288 с.
  16. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]: учеб. пособие / Е. Н. Ильина. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 256 с.
  17. Квартальнов, В. А. Туризм [Текст]: учеб. пособие / В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 320 с.
  18. Козырева, Т. В. Учёт издержек в туризме [Текст]: учеб. пособие / Т. В. Козырева. - М. : Финансы и статистика, 2000. - 222с.
  19. Куликова, Т. А. Семейная педагогика и домашнее воспитание [Текст]:

- учеб. пособие - 2-е изд., испр. и доп. / Т. А. Куликова. - М.: Академия, 2000. - 232 с.
20. Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учеб. пособие / О. Т. Лойко. - Томск: ТПУ, 2005. - 152 с.
21. Милованова, Н. Н. Апсны-Абхазия: путеводитель 2012 [Текст]: путеводитель / Н. Н. Милованова. - М. : КОУП, 2012. - 129 с.
22. Мошняга, Е. В. Концепт «Культурный туризм» в системе концептов международного туризма [Текст] / Е. В. Мошняга // Знание. Понимание. Умение. - 2009. - № 3. - С. 146 - 151 с.
23. Основы туризма [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. Л. Писаревский, Е. Н. Трофимов, Е. В. Мошняга [и др.] - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 384 с.
24. Пушкаренко, А. А. Историко - культурные туристские ресурсы Северного Кавказа для студентов по специальности «Туризм» [Текст]: учеб. пособие, часть I / А.А. Пушкаренко. - Ростов - на - Дону: Ростов н/Д., 2008. - 61 с.
25. Рамзаева, Л. А. Семейный туризм как средство воспитания подростков в системе дополнительного образования [Текст] : дис. ...канд. пед. наук / Л.А. Рамзаева. - Сходня : [б. и.], 2002. - 127 с.
26. Саак, А. Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебник / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб.: Питер, 2007. - 480 с.
27. Фролов, А. И. Культурно-познавательный туризм: объекты, маршруты, люди [Текст] / А. И. Фролов // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2012. - № 3. - С. 88 - 92 с.
28. Черненко, В. А. Развитие Культурно - познавательного туризма в Северо - Западном Федеральном округе Российской Федерации [Текст] : монография / В.А. Черненко, Т.Ю. Колпащикова. - СПб.: СПбГУСЭ, 2012. - 179 с.



29. Абхазгосстрах. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.abkhazgosstrakh.ru/law/compulsoryinsurance.htm>. - Загл. с экрана.
30. Ассоциация Туроператоров России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.atorus.ru/ratings/analitic\\_mrch/new/38047.html](http://www.atorus.ru/ratings/analitic_mrch/new/38047.html). - Загл. с экрана.
31. Вокруг Света. Мотивация туристов. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://vokrug-sveta.com.ua/motivaciya-turistov.html>. - Загл. с экрана.
32. Mamonda.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.momondo.ru> . - Загл. с экрана.
33. Министерство иностранных дел Республики Абхазия. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://mfaapsny.org/council/visa.php>. - Загл. с экрана.
34. Официальный сайт Республики Абхазии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://абхазия.рф>. - Загл. с экрана.
35. Страховая компания «Абсолют-страхование». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.absolutins.ru>. - Загл. с экрана.
36. Торгово - промышленная палата Республики Абхазия. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.tppra.org/ru/publikacii/tourism\\_analysis\\_2016](http://www.tppra.org/ru/publikacii/tourism_analysis_2016). - Загл. с экрана.
37. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Росстандарт. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/>. - Загл. с экрана.
38. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>. - Загл. с экрана.
39. Федеральная таможенная служба России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.customs.ru/index.php>. - Загл. с экрана.

40. Центр стратегических исследований при президенте Республики Абхазия. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ru.abkhaziastrategic.org/archives/339>. - Загл. с экрана.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Характеристика потенциальных потребителей услуги

Критерии	Характеристики
Демографическая сегментация	
Возраст	1-45 лет
Пол	Мужской, женский
Состав семьи	С детьми
Доход	Невысокий, средний
Поведенческая сегментация	
Полезность покупки	Экономия, отдых, развитие
Регулярность покупки	Раз в год
Средство побуждения к совершению покупки	Отдых у моря в экологически чистом районе, цена, безопасность, доступность, достаточный комфорт.
Познавательные потребности	Впечатления, любознательность, саморазвитие

### Анкета «Выявление предпочтений потенциальных клиентов турагентства»

Уважаемые гости!

Для лучшей организации Вашего отдыха предлагаем ответить на вопросы нашей анкеты. Искренние ответы помогут сделать Ваш отдых комфортнее и привлекательнее.

В какое время года Вы предпочитаете отдыхать?

- ☐ зима;
- ☐ весна;
- ☐ лето;
- ☐ осень.

Куда бы Вы хотели отправиться в ближайшее время?

- ☐ путешествие по России;
- ☐ за границу;

Какой вид туризма Вы предпочитаете (один вариант ответа)?

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> отдых;          | <input type="radio"/> спортивный;              |
| <input type="radio"/> познавательный; | <input type="radio"/> лечебно-оздоровительный; |
| <input type="radio"/> религиозный;    | <input type="radio"/> деловой;                 |
|                                       | <input type="radio"/> шоп-туры.                |

С кем Вы предпочитаете отдыхать?

- ☐ один;
- ☐ вдвоем;
- ☐ с семьей и детьми;
- ☐ компанией.

Как часто Вы отдыхаете (выезжаете в отпуск) в году?

- ☐ 1-2 раза;
- ☐ 2-4 раза;
- ☐ 5 и более.

Какая продолжительность путевки для Вас наиболее оптимальна?

- |                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 2-3 дня;   | <input type="radio"/> 15-21 день;    |
| <input type="radio"/> 4-7 дней;  | <input type="radio"/> 21-30 дней;    |
| <input type="radio"/> 7-14 дней; | <input type="radio"/> более 30 дней. |

Какой способ передвижения Вам подходит больше всего (один вариант ответа)?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> авиаперелет;             | <input type="radio"/> железнодорожный транспорт; |
| <input type="radio"/> автобусный тур;          | <input type="radio"/> собственный автомобиль;    |
| <input type="radio"/> морские и речные круизы; | активный (пешеходный, вело -, байдарки и т.п.).  |

Какие услуги по размещению для Вас привлекательнее?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> стандартный номер в гостинице; | <input type="radio"/> номер типа апартаменты; |
| <input type="radio"/> полулюкс;                      | <input type="radio"/> летние домики;          |
|  | <input type="radio"/> люкс.                   |

На отдыхе вы берете экскурсии?

- ☐ культурно - познавательные;
- ☐ автобусные экскурсии;
- ☐ экскурсии на речном транспорте;
- ☐ образовательные;
- ☐ развлекательные.

Отдыхали ли Вы в Абхазии? Если отдыхали, то в каком районе/городе Абхазии?

- ☐ да
- ☐ нет

Вам интересна Абхазия?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ не знаю

Почему Вы выбрали (не выбрали) Абхазию?

Выбрали:	Не выбрали:
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> более дешево;</li><li><input type="radio"/> нет языкового барьера;</li><li><input type="radio"/> отсутствие туристских формальностей;</li><li><input type="radio"/> оптимальное соотношение цены и качества;</li><li><input type="radio"/> интересует культура, природа Абхазии;</li><li><input type="radio"/> много разных достопримечательностей;</li><li><input type="radio"/> другое:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> не интересно;</li><li><input type="radio"/> низкий уровень обслуживания;</li><li><input type="radio"/> больше интересует культура других стран;</li><li><input type="radio"/> другое:</li></ul>

Вам интересны достопримечательности Абхазии?

- ☐ озеро Рица
- ☐ Новый Афон, село Илор
- ☐ горы, джиппинг
- ☐ город - призрак Ткуарчал
- ☐ природные объекты
- ☐ другое

При организации путешествий всегда ли Вы пользуетесь услугами турфирм?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ редко

Укажите наиболее значимые факторы при выборе турфирмы:

- ☐ имидж турфирмы;
- ☐ низкие цены;
- ☐ широкий ассортимент предлагаемых услуг;
- ☐ удобное месторасположение.

Если были недостатки в отпуске, укажите их:

- ☐ плохое питание;
- ☐ плохие условия проживания;
- ☐ отсутствие дополнительных услуг;
- ☐ высокие цены;
- ☐ низкий уровень обслуживания.

Какие факторы препятствуют вашим путешествиям?

- ☐ Нехватка времени;
- ☐ Нет денег
- ☐ Нет предложений
- ☐ Нет желания
- ☐ Другие:

При ограничении средств, что Вы купите в первую очередь (один вариант ответа)?

- ☐ недвижимость;
- ☐ автомобиль;
- ☐ драгоценности;
- ☐ туристскую путевку.

Сколько раз Вы отдыхали за границей?

- ☐ ни разу;
- ☐ один раз;
- ☐ два раза;
- ☐ более двух раз.

Сколько денег Вы готовы потратить на путевку в Абхазию в рублях на одного человека?

- ☐ до 10 000;
- ☐ до 20 000;
- ☐ до 40 000;
- ☐ до 50 000;

- ☐ до 30 000;
- ☐ более 50 000.

А теперь несколько слов о себе, пожалуйста:

Пол:

- ☐ мужской
- ☐ женский

Возраст:

- ☐ до 25 лет;
- ☐ 25-35 лет;
- ☐ 35-45 лет;
- ☐ 45-55 лет;
- ☐ более 50 лет.

Ваше семейное положение:

- ☐ холост (не замужем)
- ☐ женат (замужем)
- ☐ есть дети до 11 лет

Ваш род занятий:

- ☐ руководитель;
- ☐ предприниматель;
- ☐ служащий;
- ☐ домохозяйка;
- ☐ студент;
- ☐ другое \_\_\_\_\_

Уровень Вашего ежемесячного дохода на одного человека:

- ☐ Отличный
- ☐ Хороший
- ☐ Удовлетворительный
- ☐ Плохой
- ☐ Очень плохой

Благодарим Вас за сотрудничество! Приятного Вам отдыха!

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель туристской организации  
инициалы, фамилия  
личная подпись, печать

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

На июнь 2017 г.

Маршрут путешествия г.Екатеринбург, РФ - г.Сухум, РА.«Путешествие в страну Души»

Протяженность маршрута (км) 2800

Продолжительность путешествия (суток) 10

Число туристов в группе (рекомендуемое) 21

Стоимость (ориентировочная) 29 000 рублей

Программа обслуживания туристов по маршруту «Путешествие в страну Души»

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
Г.Екатеринбург - г. Сочи, 2800 км, авиаперелет; Г. Сочи - г. Сухум, 130 км, автобус.	Гостиница «Маяк»: РА, г. Сухум, ул. Братьев Эзугбая,12 проезд, дом 11/а. Семейный трехместный номер в двухэтажном корпусе.		Авиакомпания Автотранспортное предприятие	Питание
Г. Сухум, 10 км, автобус, 20.30 - время начала экскурсии.		Вечерняя обзорная экскурсия по городу Сухум. Экскурсионный маршрут: парк на Сухумской горе, смотровая площадка, парк Славы, набережная Махаджиров, фонтаны, маяк.	Автотранспортное предприятие	Ужин в ресторане «Нартаа»
Г. Сухум - Ричинский национальный		Посещение Ричинского реликтового	Автотранспортное предприятие	Национальный обед у озера Рича.

парк, 100 км, автобус. Время прибытия: 11.00. Время выезда: 17.30		парка: водопады «Девичьи слезы», «Мужские слезы», Гегский, Голубое озеро, Юпшарский каньон, дача Сталина, озеро Рица		Дегустация меда и вина.
Г. Сухум, автобус, 2 км. Начало 16.00.		Посещение Сухумского обезьяньего питомника	Автотранспортное предприятие	
Г. Сухум - с. Кындыг, автобус, 25 км. Время начала 10.00 С. Кындыг - с. Черниговка, автобус, 15 км. Время выезда 18.00		Горячие источники, природные джакузи, лечебные грязи	Автотранспортное предприятие	Обед в апацхе «Ассир»
Г. Сухум, автобус, 2 км. Начало 16.30.		Посещение Ботанического сада	Автотранспортное предприятие	
Г. Сухум - г. Гагра, автобус, 80 км. Начало 10.00. Выезд 17.30		Посещение аквапарка	Автотранспортное предприятие	Питание
Г. Сухум - г. Н. Афон, автобус, 26 км. Начало 10.00. Выезд 16.00			Автотранспортное предприятие	Питание
Г. Сухум	Гостиница «Маяк»			Абхазское застолье в отеле
Г. Сухум - г. Сочи, автобус 130 км. Г. Сочи - г. Екатеринбург, 2800 км, авиаперелет			Автотранспортное предприятие Авиакомпания	Питание

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов): виза для граждан РФ отсутствует, страховка « Абхазгосстрах» и «Абсолют Страхование».

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе): гостиница «Маяк»: РА, г. Сухум, ул. Братьев Эзугбая, 12 проезд, дом 11/а. Семейный трехместный номер в двухэтажном корпусе.

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания): автотранспортное предприятие Автобаза «Турист». Адрес: г. Сухум, ул. Школьная, 17. Тел. +7 (940) 925 86 26.



Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов):  
Гостиница «Маяк»: РА, г. Сухум, ул. Братьев Эзугбая, 12 проезд, дом 11/а. Форма обслуживания: зал-экспресс. Меню представляет собой комплексный обед;  
Кафе «Нарт»: Национальный Рицинский заповедник, набережная озера Рица. Форма обслуживания: зал-экспресс. Меню представляет собой комплексный обед;  
Апацха «Ассир»: Кодорское Шоссе, с. Черниговка. Форма обслуживания: зал-экспресс. Меню представляет собой комплексный обед;  
Кафе на территории аквапарка: г. Гагры, ул. Демерджи, 49. Форма обслуживания: зал-экспресс. Меню представляет собой комплексный обед;  
Апацха «Никофа», г. Новый Афон, ул. Лакоба, 30. Форма обслуживания: зал-экспресс. Меню представляет собой комплексный обед.

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту):

Sukhum Travel, Абхазия, г. Сухум, ул. Лакоба, тел. +7 940 771 62 84: обзорная экскурсия по г. Сухум, тематическая экскурсия в Рицинский парк.

Экскурсию по Сухумскому обезьяньему питомнику проводит научный сотрудник Научно-исследовательского института экспериментальной патологии и терапии.

Экскурсию по Ботаническому саду проводит научный сотрудник Ботанического сада.

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги (перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию объектов туристской индустрии: гостиница «Маяк»: РА, г. Сухум, ул. Братьев Эзугбая, 12 проезд, дом 11/а.

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут

Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке): Общие сведения о стране:

Официальное название страны - Республика Абхазия (Апсны).

Столица - г. Сухум (Акуа).

Климат субтропический средиземноморский (влажный).

Время - часовой пояс UTC+4, GMT+4 (время московское).

Валюта - российский рубль.

Население - около 250 тыс. человек.

Деньги (валюта, обмен валюты): Валютой Абхазии является российский рубль. Иностранную валюту (евро и доллары США) можно обменять в городских банках.

Обязательное страхование: С 02.08.2006 года в Республике Абхазия введен в действие Закон РА от 12.07.2006 № 1408-с-XIV «Об обязательном страховании от несчастных случаев иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих на территорию Республики Абхазия и страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств». Обязательное страхование осуществляется единственной в республике страховой компанией ООО «Государственная страховая компания «Абхазгосстрах» при заселении в отель.

Аптека: Во избежание проблем с поиском и покупкой привычных лекарств возьмите с собой необходимый набор лекарственных средств. Кроме того, для собственного спокойствия захватите аптечку первой помощи, которая поможет вам при легких недомоганиях, связанных с пребыванием в условиях непривычного климата и экзотической еды.

Меры предосторожности: Вероятность совершения террористических актов невысока. Уровень преступности в Абхазии высок, наиболее распространены кражи (особенно мелкого имущества), грабежи, хулиганство, мошенничество. Кражи денег (зачастую вместе с документами) происходят на пляже, в местах проживания в частном секторе, в припаркованных автомобилях.

Телефоны экстренных служб:

Управление по чрезвычайным ситуациям - 911; пожарная служба - 01; милиция - 02; скорая помощь - 03.

Можно позвонить с городских телефонов любого населенного пункта. При возникновении угрозы безопасности можно также обращаться в республиканскую дежурную часть МВД Абхазии в г. Сухум: (+7-840)226-41-41; (+7-840)226-14-38;

Находясь в Гагрском районе, можно также звонить в дежурную часть Гагрского РУВД:

(8-10-840) 234- 11-71.

Министерство иностранных дел Абхазии: г. Сухум, ул. Лакоба, 21 тел/факс: +7-840-226-39-48, моб.: +7 940-927-00-44

Круглосуточный телефон поддержки туристов в России: 8 (495) 410-05-04

Посольство Российской Федерации в Республике Абхазия г. Сухум, ул. Акиртава, 24 Тел.: 8-10-840-226-36-93, факс: 8-10-840-226-56-93, Эл. почта [gusembsukhum@mail.ru](mailto:gusembsukhum@mail.ru). Часы работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Консульские пункты: г. Сухум, ул. Званба, 9. Тел.: 8-10-840-226-01-94, Тел/факс: 8-10-840-226-03-91. Прием заявлений граждан на оформление загранпаспорта и выдача паспортов. Время работы: с 09:00 до 16:00, перерыв с 13:00 до 14:00.

Посольство Республики Абхазия в Российской Федерации: г. Москва, Мамоновский пер., дом 4, стр.1 (ст. метро Маяковская или Пушкинская). Тел.: (495) 650-11-45. Консульский отдел осуществляет прием в понедельник-четверг с 10.00 до 17.00.

Телефон (правила набора номера): При звонках с мобильного телефона: • из России в Абхазию следует набирать +7 940 - код оператора мобильной связи - номер абонента. При этом код оператора Аквафон - 9, код А-Мобайл - 7. • из Абхазии в Россию надо набрать +7-номер абонента. Мобильная связь - стандарт GSM. Операторы: МТС, Билайн, Мегафон (Россия, роуминг), АКВАФОН, А-Мобайл (Абхазия).

### Информационный лист (памятка туристу)

Дорогие друзья! Благодарим вас за то, что доверили организацию отпуска нашей компании.

В памятке туристу мы разместили самые необходимые сведения о стране и правилах пребывания в ней. Это поможет вам избежать конфликтных ситуаций и наслаждаться отдыхом в полной мере.

Общие сведения о стране:

Официальное название страны - Республика Абхазия (Апсны).

Столица - г. Сухум (Акуа).

Климат субтропический средиземноморский (влажный).

Время - часовой пояс UTC+4, GMT+4 (время московское).

Валюта - российский рубль.

Население - около 250 тыс. человек, многонациональная республика (абхазы, армяне, русские, грузины, греки, эстонцы, немцы, поляки, евреи и др.) Государственный язык - абхазский. Русский язык признается языком государственных и других учреждений. Курорты - Гагра, Пицунда, Гудаута, Новый Афон, Сухум и окрестности; курортные поселки - Цандрипш, Холодная речка (Багрыпш), Мюссера, Кындыг.

Особенности пребывания в стране:

- общегородские краткосрочные отключения электроэнергии и водоснабжения на курортах не редкость, однако во многих, особенно новых, отелях есть свои автономные генераторы и резервуары с водой;

- многие туристы на отдыхе сталкиваются с расстройством желудка, в первую очередь связывая это с питанием в отеле. Однако подобные проблемы чаще всего возникают по другим причинам: сказываются особенности местной кухни (острые и жирные блюда), попадание в организм морской воды во время купания (на жаре в воде образуются болезнетворные палочки и бактерии), длительное пребывание на солнце, не соблюдение личной гигиены и употребление в пищу немытых овощей и фруктов, напитков сомнительного производства;

- Грузино-абхазский военный конфликт 1992-93 гг. привел почти к полному разрушению большинства городов и районов Абхазии, массовому перемещению населения. Еще более осложнило ситуацию последующая пятилетняя блокада со стороны как Грузии, так и России. В 2008 г. Российская Федерация официально признала независимость Республики Абхазия и установила с ней дипломатические отношения. С этого момента страна начала активно восстанавливаться, но и сегодня последствия войны все еще отчетливо видны и, наряду с многочисленными строящимися зданиями, повсеместно встречаются пострадавшие в те годы строения;

- туристическая инфраструктура и сервис в стране находятся на этапе формирования и, к сожалению, еще не в полной мере соответствуют общепринятым стандартам;

- в связи с особенностями рельефа страны, а также повышенной нагрузкой в сезон, возможны перебои с теле-радиовещанием, сотовой связью или интернетом. Но, в целом, сотовая связь и Интернет в стране есть повсеместно, в большинстве отелей и во многих ресторанах есть Wi-Fi.

Транспорт: В Абхазию можно добраться любым, удобным для Вас, видом транспорта:

- авиационным - аэропорт Сочи (Адлер) ближайший к Абхазии, прямого авиасообщения с Абхазией нет. Если Вы приобрели полный туристический пакет, групповой трансфер до гостиницы (отеля/пансионата/санатория) включен в тур.

- железнодорожным - круглогодично конечный пункт поездов дальнего следования ж/д вокзал г. Адлер. В периоды повышенного спроса из Москвы, Санкт-Петербурга и некоторых других городов осуществляется беспересадочная перевозка до г. Сухум. При этом таможенный и паспортный контроль производится в вагоне, без высадки пассажиров, и занимает около 1,5 - 2 часов. На территории Абхазии поезд делает промежуточные остановки в населенных пунктах Цандрипш, Гагра, Гудаута, Новый Афон.

- автобусным - продолжительность автобусного тура около двух суток, конечная остановка на автовокзале (рядом с ж/д) г. Адлер. Далее до гостиницы отеля/пансионата/санатория Вы можете добраться, заказав индивидуальный трансфер в нашей

компании;

- автомобильным - если Вы решили ехать в Абхазию на автомобиле, рекомендуем заранее узнать весь маршрут (трасса М4 «Дон»), рассчитать время выезда, общее время в пути, наметить места остановок, уточнить наличие парковки в отеле. Будьте внимательны во время движения по горной дороге из серпантина и обязательно возьмите с собой атлас автомобильных дорог или установите в машине GPS-устройство. Обратите внимание, что поездка в Абхазию возможна только на собственном автомобиле, если автомобиль Вам не принадлежит, необходимо наличие генеральной доверенности. Пересечение границы на арендованном автомобиле запрещено, сервис по аренде автомобиля (без водителя) в Абхазии отсутствует. Расстояние от г. Адлер до границы с Абхазией по реке Псоу составляет около 10 км. Для пересечения границы функционируют 2 моста - пешеходный и автотранспортный. Время прохождения границы может занять от 20 мин до 3 часов. Расстояние от границы до курортов Абхазии: Гагра - 35 км, Пицунда - 50, Гудаута - 75 км, Новый Афон - 100 км, Сухум - 115 км.

Маршрутное такси - самый распространенный и наиболее экономичный вид транспорта в Абхазии (например, стоимость проезда от границы до Сухума - 150- 200 р).

Стоимость проезда по городу в троллейбусе составляет 3 руб., в автобусе - 5 руб., в маршрутке - 10 руб., в такси 150-250 руб.

В Республике Абхазия существует основная автомобильная трасса, пролегающая через всю страну по побережью Черного моря, от границы с Россией до границы с Грузией, вдоль которой расположены практически все курортные города и поселки. Дорожное покрытие трассы достаточно хорошее, на большей части есть освещение. Присутствует значительное количество крутых поворотов, но серпантин, как таковой, есть только перед Сухумом, на дороге часто встречаются лошади и коровы, переходящие ее, либо расположившиеся непосредственно на проезжей части. Поэтому туристам, путешествующим на своем автомобиле, необходимо проявлять крайнюю внимательность и осторожность. Стоит обратить особое внимание, что культура вождения в стране низка, не соблюдение скоростного режима и ПДД не редкость. А приветствуя знакомых, принято несколько раз сигналить. На АЗС Абхазии можно заправиться дизельным топливом, бензином АИ92 и АИ95. Парковка в населенных пунктах, как правило, не регламентирована. Охраняемых платных парковок мало, в основном в центре крупных курортов, либо возле отдельных ресторанов. На них обычно не выдается никаких документов, подтверждающих прием автомобиля на ответственное хранение. Средняя стоимость временной парковки составляет 30-50 руб., суточной стоянки - от 100 до 200 руб. Платных автодорог в Абхазии нет.

Деньги (валюта, обмен валюты): Валютой Абхазии является российский рубль. Иностранную валюту (евро и доллары США) можно обменять в городских банках. Банки работают с 09.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней. Российских банков на территории Абхазии нет.

Повсеместно банковские карты к оплате не принимаются. Оплата только наличными!

Снять денежные средства с кредитных карт (Visa, Master Card) российских банков можно в г. Гагра («Амра-банк») и г. Сухум (любой банк). За снятие денежных средств с карты банк удерживает комиссию. В банкомате можно снять от 500 руб. до 3000 руб., более крупные суммы можно обналичить через кассу банка.

Внимание! Убедитесь, что у Вас не стоит ограничение по использованию банковской карты за пределами РФ.

Медицинское обслуживание: Страховой полис, входящий в стоимость тура, включает организацию и оплату следующих услуг:

- медицинские расходы;
- расходы по медицинской транспортировке;
- репатриацию тела в случае смерти Застрахованного;
- расходы по досрочному возвращению Застрахованного в экстренной ситуации;
- необходимость эвакуации детей, сопровождающих Застрахованного;
- предоставление административной помощи - передача экстренных сообщений при страховом случае.

Если во время поездки у Вас наступил страховой случай (возникла необходимость обратиться к врачу):

- позвоните в сервисную компанию (ее телефоны указаны в каждом полисе);
- сообщите диспетчеру номер страхового полиса, суть возникшей проблемы, свое имя, местонахождение и контактный телефон, по которому с ним незамедлительно свяжется представитель Страховщика или Сервисной компании;

- оператор предоставит рекомендации Застрахованному по его дальнейшим действиям.

Внимание! Все расчеты за оказанные услуги производит страховая компания. Страховая компания и туроператор не несут ответственности за несогласованные с сервисным центром страховой компании расходы.

Обязательное страхование: С 02.08.2006 года в Республике Абхазия введен в действие Закон РА от 12.07.2006 № 1408-с-XIV «Об обязательном страховании от несчастных случаев иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих на территорию Республики Абхазия и страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств». Обязательное страхование осуществляется единственной в республике страховой компанией ООО «Государственная страховая компания «Абхазгосстрах» при заселении в отель.

Сделать заявку на оформление страхового полиса также можно на интернет-сайте компании: [www.abkhazgosstrakh.ru](http://www.abkhazgosstrakh.ru). Тарифы на оформление страховки от несчастного случая составляют 30 руб. (на срок до 3 дней), 250 руб. (до 1 месяца) и 750 руб. (от 1 до 6 месяцев). Страховки автогражданской ответственности - 200 руб. (до 3 дней), 500 руб. (до 1 месяца) и 2000 руб. (до 1 года).

Гостиницы, дома отдыха, пансионаты, как правило, сами оформляют страховки своим постояльцам. Медицинское обслуживание в Абхазии, в целом, развито слабо. Больницы есть в крупных городах, наиболее качественное медобслуживание предоставляется в Республиканской больнице (г. Сухум). В Абхазии существует возможность сделать практически все основные медицинские прививки от заболеваний, аналогичные применяемым в РФ. Скорую помощь можно вызвать, набрав 03. Аптеки есть во всех населенных пунктах (круглосуточные - редкость!). Перечень предлагаемых лекарств может быть не столь широким и отличаться от привычного. Во многих, в основном больших, пансионатах есть медсестра, которая может оказать первую помощь. Для предоставления более серьезного лечения необходимо будет вернуться на территорию России. Аптечка: Во избежание проблем с поиском и покупкой привычных лекарств возьмите с собой необходимый набор лекарственных средств. Кроме того, для собственного спокойствия захватите аптечку первой помощи, которая поможет вам при легких недомоганиях, связанных с пребыванием в условиях непривычного климата и экзотической еды.

Рекомендуем взять с собой:

- болеутоляющие и сердечно-сосудистые средства;
- лекарства, улучшающие пищеварение, желчегонные;
- средства против укачивания в транспорте;
- препараты от укусов насекомых;
- перевязочный материал;
- водонепроницаемые и бактерицидные лейкопластыри;
- глазные капли;
- солнцезащитные препараты и средства для ухода за кожей после пребывания на солнце.

Основные правила проживания в отелях:

Попросите менеджера турагентства подробно ознакомить с программой заинтересовавшего Вас тура, условиями питания и проживания, рассказать об особенностях гостиницы, куда Вам предлагают поехать. Внимательно изучите информацию, указанную в туристическом ваучере (даты начала и окончания тура, выбранный Вами отель (гостиница/пансионат/санаторий), тип питания, категория номера и другие важные сведения).

Расселение в отелях Абхазии повсеместно (за редким исключением) осуществляется после 14:00 часов, выселении из отеля 12:00 по местному времени. Если в день прилета Вы желаете заселиться в отель раньше 14.00 или в день вылета хотите остаться в номере после 12.00, необходимо будет произвести доплату. При заезде туриста позднее даты, указанной в ваучере, опоздание не компенсируется. В день отъезда необходимо освободить номер и произвести расчеты с отелем за дополнительные услуги (телефонные переговоры, мини-бар и

др.) до прибытия трансфера.

Документы, необходимые для заселения в отель:

- ваучер компании;
- взрослым и детям старше 14 лет - паспорт РФ;
- детям до 18 лет - свидетельство о рождении;
- в случае, если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает за пределы своего региона без сопровождения родителей, он должен иметь при себе нотариально заверенное согласие названных лиц (близкие родственники) на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и региона, который (которые) он намерен посетить.

Если при размещении возникают какие-либо вопросы, для их разрешения нужно, в первую очередь, обратиться к администрации отеля!

В период пребывания в гостинице (отеле/пансионате/санатории) турист несет личную ответственность за нарушение норм поведения в гостинице (отеле/пансионате/санатории), а также за опоздание на экскурсию, утерю денег или иных ценных вещей.

Будьте внимательны: не оставляйте без присмотра свои личные вещи и не обращайтесь к сомнительным предложениям незнакомых людей!

При заселении в отель оплачивается курортный сбор. Плательщиками курортного сбора являются иностранные граждане и лица без гражданства, не имеющие постоянной или временной прописки в Республике Абхазия и прибывшие сюда с целью отдыха на срок более трех суток. Курортный сбор вносится в виде единовременного платежа. Ставка курортного сбора составляет 30 рублей. С момента оплаты курортного сбора плательщик освобождается от необходимости повторной его оплаты на всей территории Республики Абхазия в течение трех месяцев.

От уплаты курортного сбора освобождаются:

- дети в возрасте до 14 лет;
- инвалиды 1-ой и 2-ой группы и сопровождающее их лицо;
- лица, пребывание которых в Республике Абхазия не связано с отдыхом (при условии наличия документального подтверждения цели пребывания).

Питание:

- FB 3-х разовое питание (завтрак + обед + ужин);
- HB двухразовое питание и в большинстве отелей подразумевает под собой завтрак и ужин;
- BB только завтраки.

Типы питания: чаще всего в отелях предоставляется питание по типу «шведский стол» или комплексное, однако бывает комплексное с «элементами шведского стола», когда на выбор предоставляется только 1-2 блюда, или заказное питание. Питание в отелях ориентировано на европейскую кухню, по объему и рецептуре более соответствует «советской» столовой, и не имеет ничего общего с «турецким шведским столом». Безалкогольные напитки (чай, морс, компот и пр.) входят в стоимость. Национальную кухню можно попробовать за дополнительную плату в апацхе (кафе национальной кухни) или ресторане.

Полезная информация.

Часы работы: Большинство учреждений, в т.ч. магазины, работают, как правило, с 09.00-10.00 до 17.00-18.00. Есть небольшие продуктовые магазины и лавки, которые работают допоздна или круглосуточно. На рынок можно попасть с 8.00 до 15.00-16.00, утром выбор больше. В летний период кафе и рестораны, в основном, работают до 22.00-24.00, в межсезонье, при небольшом количестве отдыхающих, могут закрываться в 19.00-20.00

Чаевые: В ресторанах чаевых сразу включаются в счет и обычно составляют 10% от общей суммы заказа.

Религия: Большая часть населения считает себя православными христианами или мусульманами, при этом исповедуя абхазский монотеизм, который заключается он в вере в Единого Бога - Творца.

Религиозные праздники отмечают вместе все представители разных религий за общим столом.

Условно конфессии в Абхазии распределены таким образом: 60 % - христиане, 16 % - мусульмане, 3 % - приверженцы абхазской религии, 5 % - язычники, 8 % - атеисты и

неверующие, 8 % - прочие конфессии.

Праздничные дни: 1 - 2 января - Новый год, 7 января - Рождество Христово, 14 января - Ажьырнхуа (День сотворения мира, обновления), Старый Новый год, 8 марта - Международный женский день, 1 мая - Праздник весны и труда, 9 мая - День Победы, 30 сентября - День независимости (освобождения) Республики Абхазия. Конкретная дата устанавливается ежегодно - Курбаннхуа (Курбан-Байрам), 26 ноября - День Конституции Республики Абхазия.

Этикет (местные обычаи, правила поведения в общественных местах, одежда): Каких-либо жестких традиций и обычаев, несоблюдение которых туристами может повлечь за собой конфликт с местным населением, в настоящее время не существует. Вместе с тем, даже в прибрежных курортных районах не следует находиться на улицах населенного пункта, а тем более посещать общественные места (ресторан, магазин и т.п.) в купальных костюмах либо в вызывающе открытой одежде (особенно женщинам). Это вызывает негативную реакцию местных жителей. Нежелательно в разговоре, особенно с малознакомыми людьми, поднимать тему грузинско-абхазской войны и независимости Республики.

Местные жители очень уважительно относятся к родителям, старшим родственникам, детям и вообще к семье. Это надо учитывать, в том числе рассказывая о своей жизни и своих семейных взаимоотношениях, особенно малознакомым людям. Мужчинам следует крайне уважительно относиться к абхазским женщинам. С молодыми женщинами общение следует сократить до минимума. Относительно свободное общение допускается только с пожилыми женщинами.

В настоящее время абхазское законодательство не предусматривает возможности приобретения иностранными гражданами, в том числе россиянами, недвижимости в Абхазии. Процесс приобретения вида на жительство в Абхазии, тем более абхазского гражданства, крайне затруднителен. Любые предложения агентств и частных лиц по оформлению недвижимости на абхазский паспорт третьих лиц следует рассматривать как мошенничество, поскольку доказать свою правоту в дальнейшем, в случае какого-либо конфликта, почти невозможно. Юридически владельцем собственности будет другое лицо, гражданин Абхазии.

Меры предосторожности: Вероятность совершения террористических актов невысока. Уровень преступности в Абхазии высок, наиболее распространены кражи (особенно мелкого имущества), грабежи, хулиганство, мошенничество. Кражи денег (зачастую вместе с документами) происходят на пляже, в местах проживания в частном секторе, в припаркованных автомобилях.

Посещение всех районов страны гражданами России беспрепятственное, за исключением приграничных с Грузией территорий Гальского района, где может потребоваться разрешение Службы государственной безопасности Абхазии. В целях безопасности не рекомендуется индивидуальное, не в составе организованной туристической группы, посещение удаленных горных районов республики, а также Гальского района. В аэропорту: никогда не теряйте из виду свой багаж.

В гостинице: не позволяйте лицам, которые не являются служащими отеля, принимать на себя заботу о Вашем багаже. Рекомендуем хранить документы, деньги и ценности, в том числе паспорта и авиабилеты, в сейфе в отеле.

Уважаемые гости! Туроператор не несет ответственности за Ваши личные документы и вещи. На улице: не следует носить с собой личные документы. Рекомендуем Вам всегда иметь при себе копии паспорта и страхового полиса. Не сообщайте посторонним номер Вашей комнаты в гостинице. В случае кражи или потери дорожных чеков либо кредитных карточек, немедленно их заблокируйте, позвонив в свой банк. При поездках в общественном транспорте заранее готовьте деньги за проезд, чтобы не афишировать прилюдно место, где Вы храните деньги и ценности. На террасах баров и ресторанов не вешайте сумки на спинку сиденья и не оставляйте их на полу. Если вы идете на прогулку семьей или группой, заранее договоритесь о месте встречи, если кто-то случайно потеряется.

На экскурсиях: перед каждой экскурсией проверяйте наличие билетов именно на эту экскурсию. Не опаздывайте на посадку в автобус в начале экскурсии. В ходе экскурсии приходите вовремя к назначенному гидом месту во время остановок по ходу экскурсионной поездки. Не оставляйте в экскурсионном автобусе деньги и ценные вещи. Водитель не несет за них ответственности. По окончании экскурсии не забывайте свои вещи в автобусе.

Действия в случае ДТП: необходимо вызвать ГАИ, отказаться от урегулирования конфликта иными способами, вести себя спокойно, автомобиль до приезда сотрудников ГАИ не перемещать. По возможности следует взять контактные телефоны свидетелей, самому сфотографировать или снять на видео место ДТП и повреждения автотранспортных средств. Составленный протокол и схему ДТП нужно внимательно изучить, в случае несоответствия вежливо, корректно настоять на внесении изменений. Особое внимание следует обратить на то, чтобы не оставить в протоколе и схеме ДТП мест для возможных последующих корректив. В случае если протокол и схема ДТП не соответствуют действительности, потребовать внесения в протокол ваших замечаний.

В случае утери паспорта гражданина РФ! Обратиться в милицию с заявлением об утере (краже) паспорта и получить справку об обращении с таким заявлением. Обратиться в Консульскую службу Посольства России в Абхазии (г. Сухум, ул. Званба, 9), где нужно заполнить специальный бланк заявления (в двух экземплярах) о выдаче «Свидетельства на возвращение в РФ» - это единственный документ, по которому можно пересечь границу РФ в случае утери паспорта. С собой необходимо иметь 3 фотографии размером 35х45 мм. Свидетельство на возвращение выдается Консульским отделом только после проведения процедуры идентификации личности и проверки наличия российского гражданства, а также после получения ответа из российского органа, выдававшего паспорт!

Туроператор не несет ответственности за задержку или изменение Вашего тура, которые произошли по причинам, находящимся вне сферы контроля компании. Среди них: угроза военных действий, переворотов, забастовок, беспорядков по причинам экономического характера; катастрофы; военные действия; выход из строя технологического оборудования (лифтов, кондиционеров, насосов для подачи воды); технические поломки самолетов; закрытие аэропортов.

Полезная информация.

Телефоны экстренных служб:

Управление по чрезвычайным ситуациям - 911; пожарная служба - 01; милиция - 02; скорая помощь - 03.

Можно позвонить с городских телефонов любого населенного пункта. При возникновении угрозы безопасности можно также обращаться в республиканскую дежурную часть МВД Абхазии в г. Сухум: (+7-840)226-41-41; (+7-840)226-14-38;

Находясь в Гагрском районе, можно также звонить в дежурную часть Гагрского РУВД: (8-10-840) 234- 11-71.

Министерство иностранных дел Абхазии: г. Сухум, ул. Лакоба, 21 тел/факс: +7-840-226-39-48, моб.: +7 940-927-00-44

Круглосуточный телефон поддержки туристов в России: +7(343)346-50-10

Посольство Российской Федерации в Республике Абхазия г. Сухум, ул. Лакоба, 103, Тел. +7 840 2263693, 2260491, факс: +7 840 2265693, эл. почта [rusembasukhum@mail.ru](mailto:rusembasukhum@mail.ru). Часы работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Консульские пункты: г. Сухум, ул. Званба, 9. Тел.: 8-10-840-226-01-94, Тел/факс: 8-10-840-226-03-91. Прием заявлений граждан на оформление загранпаспорта и выдача паспортов. Время работы: с 09:00 до 16:00, перерыв с 13:00 до 14:00.

Посольство Республики Абхазия в Российской Федерации: г. Москва, Мамоновский пер., дом 4, стр.1 (ст. метро Маяковская или Пушкинская). Тел.: (495) 650-11-45. Консульский отдел осуществляет прием в понедельник-четверг с 10.00 до 17.00.

Телефон (правила набора номера): При звонках с мобильного телефона: • из России в Абхазию следует набирать +7 940 - код оператора мобильной связи - номер абонента. При этом код оператора Аквафон - 9, код А-Мобайл - 7. • из Абхазии в Россию надо набрать +7-номер абонента. Мобильная связь - стандарт GSM. Операторы: МТС, Билайн, Мегафон (Россия, роуминг), АКВАФОН, А-Мобайл (Абхазия).



**Фотографии отеля**



Рис.1.



Рис.2.



Рис.3.



Рис.4.



Рис.5.



Рис.6.



Рис.7.



Рис.8.

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г. Екатеринбург

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Росс Тур», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице Генерального директора, действующего на основании Устава, и индивидуальный предприниматель Такмазян Х. М., именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Такмазян Х. М., действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно и по отдельности именуемые «Стороны» и «Сторона» соответственно, заключили настоящий договор (далее - «Договор») о нижеследующем:

Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Агент обязуется за вознаграждение осуществлять от своего имени, но за счет Принципала реализацию гостиничных услуг Принципала неограниченному кругу физических и юридических лиц (далее по тексту Договора именуемыми - «Клиенты») на территории республики Абхазия.

Под гостиничными услугами в целях настоящего Договора понимаются услуги по обеспечению временного проживания в гостинице «Маяк», расположенном по адресу: р. Абхазия, г. Сухум, ул. Братьев Эзугбая, 12 проезд, 11/а, включая сопутствующие услуги.

Под сопутствующими услугами понимаются услуги по обеспечению питания Клиентов и дополнительные услуги.

1.2. Информация о гостиничных и сопутствующих услугах размещена на сайте гостиницы «Маяк»: [http://hochu-na-yuga.ru/abkhazia/sukhum-gostevye-doma/mayak\\_sukhum.ru](http://hochu-na-yuga.ru/abkhazia/sukhum-gostevye-doma/mayak_sukhum.ru)

1.3. За реализацию гостиничных услуг Принципал выплачивает Агенту вознаграждение в размере, установленном в Приложении № 3 к настоящему Договору. Вознаграждение выплачивается в порядке, установленном в разделе 4 настоящего Договора.

1.4. По сделкам, совершенным Агентом с Клиентами, приобретает права и становится обязанным Агент, хотя бы Принципал и был назван в сделке или вступил с Клиентами в непосредственные отношения по оказанию гостиничных и сопутствующих услуг.

Права и обязанности Агента

2.1. Агент обязуется:

2.1.1. Выполнять предусмотренные в п. 1.1. настоящего Договора действия надлежащим образом и своевременно, руководствуясь указаниями Принципала.

2.1.2. Направлять Принципалу заявки на приобретение гостиничных услуг. Форма и порядок предоставления заявок представлена в Приложении № 4 к настоящему Договору. На основании предоставленных заявок Принципал осуществляет бронирование гостиничных услуг.

2.1.3. Реализовывать Клиентам гостиничные услуги только после получения письменного подтверждения, посредством электронной почты, бронирования гостиничных услуг от Принципала. В случае реализации Агентом Клиентам гостиничных услуг без подтверждения бронирования со стороны Принципала, Принципал не несет ответственности.

В данном случае, при наличии свободных мест Принципал может разместить клиентов, при этом, не несет ответственности за изменение стоимости гостиничных услуг, сроков и дат заезда, а также возможной замены места размещения.

2.1.4. Представлять Принципалу письменные отчеты об исполнении агентского поручения по Договору (далее - «отчет Агента»). Отчет Агента представляется ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным и утверждается сторонами. Форма отчета Агента об исполнении агентского поручения представлена в Приложении № 1 к настоящему Договору. В случае не своевременного предоставления или не предоставления отчета Агент выплачивает Принципалу штраф в размере 1% от суммы реализованных услуг за отчетный месяц.

2.1.5. В полном объеме перечислять Принципалу денежные средства за гостиничные услуги в порядке, установленном в разделе 4 настоящего Договора.

2.1.6. Реализовывать гостиничные услуги Клиентам по ценам, не превышающим цены, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору.

2.1.7. Доводить до сведения Клиентов информацию о гостиничных и сопутствующих услугах, оказываемых в гостинице «Маяк».

Информировать Клиентов об особенностях законодательства Российской Федерации и Республики Абхазия, правилах поведения Клиентов и основных факторах риска, а также об условиях настоящего Договора, в части касающейся Клиентов.

2.1.8. Все расходы Агента, связанные с оказанием гостиничных услуг, предусмотренных п.1.1. настоящего Договора включены в сумму агентского вознаграждения.

2.1.9. В случае внесения изменений и дополнений в заявку:

- до подтверждения бронирования, Агент обязан в письменном виде направить Принциалу сообщение об отмене предыдущей заявки и предоставить новую заявку.

- после подтверждения бронирования, Агент обязан в письменном виде направить Принциалу аннуляцию предыдущей заявки и предоставить новую заявку.

Аннуляция одной и той же заявки допускается не более трех раз без штрафных санкций. Если заявка аннулируется четыре раза и более, то Принципал вправе взыскать с Агента штрафные санкции в размере 2000 рублей за каждую повторно обрабатываемую заявку.

2.1.10. Предоставлять по требованию Принциала заверенные копии следующих документов:

- устав с изменениями;
- свидетельство о постановке на учет в налоговую инспекцию;
- свидетельство о регистрации в ЕГРЮЛ;
- приказы, протоколы, доверенности, подтверждающие полномочия генерального директора, главного бухгалтера, иных лиц, подписывающих первичные документы.

2.1.11. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» Агент гарантирует наличие у него письменного Согласия на обработку персональных данных Клиентов и передачу персональных данных третьим лицам, в том числе трансграничную передачу, с целью оказания гостиничных и сопутствующих услуг.

Агент гарантирует передачу копии Согласия Клиентов на обработку и передачу персональных данных Принциалу по его запросу.

2.2. Агент вправе:

2.2.1. Удерживать причитающиеся ему по настоящему Договору суммы вознаграждения из сумм, поступивших к нему от Клиентов. Порядок удержания вознаграждения определен в разделе 4 настоящего Договора.

2.2.2. Агент имеет право на заключение субагентских договоров, не противоречащих условиям настоящего Агентского договора.

3. Права и Обязанности Принциала

3.1. Принципал обязан:

3.1.1. Выплатить Агенту вознаграждение за исполнение поручения в размере и порядке, установленных настоящим Договором.

3.1.2. По письменной заявке Агента осуществлять бронирование гостиничных услуг при наличии свободных мест.

3.1.3. Подтверждение бронирования или информация о невозможности бронирования направляется Агенту в письменном виде, посредством электронной почты, не позднее 24 часов с момента получения заявки, исключая праздничные и выходные дни.

3.1.3. Предоставлять Агенту рекламные, информационные и иные материалы.

3.1.4. Незамедлительно сообщать Агенту обо всех обстоятельствах, влияющих и/или могущих повлиять на ход выполнения настоящего Договора.

3.1.5. Принять отчет Агента. Об имеющихся возражениях по отчету Принципал в письменной форме сообщает Агенту в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения отчета. Не направление Принциалом своих возражений в адрес Агента в течение указанного срока свидетельствует о признании Принциалом отчета Агента в полном объеме.

3.2. Принципал вправе:

3.2.1. Не предоставлять забронированные услуги до исполнения Агентом обязанности по оплате гостиничных услуг в полном объеме.

3.2.2. Аннулировать подтвержденное бронирование гостиничных услуг в случае несвоевременной или частичной оплаты со стороны Агента, известив его об этом письменно, посредством электронной почты.

Несвоевременной считается оплата:

- поступившая на расчетный счет или в кассу Принципала менее чем за 14 дней до даты заезда в случае раннего бронирования (бронирование осуществлено ранее чем за 14 календарных дней до даты заезда)

- поступившая на расчетный счет или в кассу Принципала позднее дня следующего за днем бронирования, в случае позднего бронирования (бронирование осуществлено менее чем за 14 календарных дней до даты заезда). В таком случае оплата должна быть подтверждена гарантийным письмом и копией платежного поручения.

#### 4. Порядок расчетов по Договору

4.1. Цена на гостиничные услуги, предоставляемые Агенту для последующей реализации, устанавливается Сторонами в Приложении № 2 к настоящему Договору в российских рублях.

4.2. Агент обязан произвести оплату забронированных гостиничных услуг не позднее трех календарных дней с даты выставления Принципалом счета на оплату гостиничных услуг.

4.3. Оплата производится на расчетный счет или в кассу Принципала.

4.4. Агент обязан произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме с учетом положений п. 3.2. настоящего Договора.

4.5. Оплата гостиничных услуг после даты заезда допускается исключительно по письменному согласию Принципала.

4.6. Обязанности Агента по оплате считаются выполненными в день, когда денежные средства поступили на расчетный счет или в кассу Принципала.

4.7. Оплата дополнительных услуг, не указанных в заявке Агента, производится Клиентами (в зависимости от их объема и характера) по тарифам, установленным гостиницей «Маяк» в день оказания услуги.

4.8. За надлежащим образом исполненные обязательства, изложенные в разделе 2 настоящего Договора, Принципал выплачивает Агенту вознаграждение, размеры которого указаны в Приложении №3.

Принципал выплачивает Агенту вознаграждение в течение 7 (семи) рабочих дней после согласования отчета Агента.

В случае, если Агент удерживает причитающиеся ему по настоящему Договору суммы вознаграждения из сумм, поступивших к нему от Клиентов, сумма вознаграждения считается подтвержденной Принципалом после утверждения отчета.

4.9. При продлении проживания на следующие сутки (поздний выезд) плата взимается в следующем порядке:

- после 12.00 и до 18.00 Клиент оплачивает 50% от стоимости 1 суток обслуживания на дату выселения;

- после 18.00 Клиент оплачивает 100% от стоимости размещения на дату выселения.

Расчетный час в гостинице: заезд 14:00; выезд 12:00.

#### 5. Особые условия

5.1. Принципал вправе в одностороннем порядке изменять цены, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору. О таком изменении Принципал обязан предупредить Агента за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты начала действия таких изменений путем направления письменного уведомления в адрес Агента.

5.2. Изменение цен, осуществленное Принципалом в порядке, предусмотренном п.5.1. Договора, не затрагивает ранее подтвержденные Принципалом гостиничные услуги.

#### 6. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров по Договору

6.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и нормами гражданского законодательства РФ.

6.2. Аннулирование Агентом, подтвержденной Принципалом, заявки влечет для Агента обязанность выплатить Принципалу следующие штрафные санкции:

- при аннулировании в срок менее чем за 72 часа до момента заезда с Агента взимается штраф в размере 100% от стоимости заявки;

Датой аннулирования забронированных гостиничных услуг является дата получения Принципалом письменного уведомления Агента об аннулировании.

6.3. В случае неявки Клиента в день заезда в гостиничный комплекс, при отсутствии уведомления об аннулировании бронирования, с Агента взимается штраф в размере 100% от стоимости заявки.

6.4. При аннулировании с заменой, когда вместо одних Клиентов по подтвержденной заявке в гостиничный комплекс с аннулированной даты придут другие Клиенты, штрафные санкции к Агенту не применяются.

6.5. Обоснованные претензии Агента и/или Клиента по реализованным гостиничным услугам могут быть предъявлены Принциалу в письменном виде в течение 20 календарных дней после даты окончания заезда.

В случае выезда Клиентов ранее срока, указанного в подтвержденной заявке Агента, Принциал не производит возврат денежных средств.

В случае несвоевременной оплаты гостиничных услуг Агентом Принциал имеет право требовать от Агента неустойку в размере 0,5% от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в арбитражном суде по месту нахождения ответчика.

#### 7. Форс - мажор

7.1. Стороны не несут ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по Договору, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после его заключения, которые Стороны не могли предвидеть, ни предотвратить, и на которые они не могли оказать влияние.

7.2. К таким обстоятельствам относятся: землетрясения, наводнения, эпидемии, военные действия, террористические акты, иные чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, определенные в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994г. № 68-ФЗ и постановлением Правительства РФ от 21 мая 2007г. № 304, обстоятельства общественной жизни (крупномасштабные несанкционированные стихийные митинги, крупномасштабные забастовки), акты и действия государственных органов.

7.3. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные события, обязана незамедлительно, но не позднее 10 (десяти) дней с момента возникновения форс-мажорных обстоятельств, оповестить другую сторону об их возникновении в письменной форме.

7.4. В случаях, когда такие обстоятельства непосредственно влияют на выполнение соответствующей Стороной своих обязательств по Договору, срок их выполнения отодвигается соразмерно времени, в течение которого такие обстоятельства будут действовать.

7.5. Если в связи с форс-мажорными обстоятельствами состояние невыполнения обязательств, вытекающих из Договора, длится более 3 (Трех) месяцев, то Стороны обязаны обсудить целесообразность дальнейшего исполнения Договора и принять дополнительное соглашение, которое с момента его подписания становится неотъемлемой частью Договора.

#### 8. Срок действия, изменение и прекращение Договора

8.1. Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до « »\_\_\_\_\_ 2017 г.

8.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть совершены в письменном виде, подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены печатями Сторон.

8.3. Договор может быть досрочно расторгнут по взаимному соглашению Сторон.

8.4. Договор может быть досрочно расторгнут также путем одностороннего отказа одной из Сторон от исполнения Договора. Такой односторонний отказ допускается в случае, если другая Сторона систематически (два и более раз) не исполняет или ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по Договору. При этом инициатор досрочного расторжения Договора обязан уведомить другую Сторону о своем намерении не позднее, чем за 30-дней до предлагаемой даты прекращения действия Договора, с приложением свидетельств неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств другой Стороной.

8.5. Каждая из Сторон Договора может потребовать изменения или расторжения настоящего Договора по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ.

8.6. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств, возникших до момента расторжения Договора.

#### 9. Заключительные положения

9.1. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

9.2. Отношения Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

9.3. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями, при условии, что они подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены печатями Сторон.

9.4. Если какое-либо из положений настоящего Договора в результате изменения законодательства РФ становится недействительным, это не затрагивает действительности остальных его положений. В случае необходимости Стороны договорятся о замене недействительного положения условием, позволяющим достичь сходного экономического результата.

9.5. В целях оптимизации процесса предпринимательской деятельности Сторон в сфере реализации предмета Договора, Стороны установили, что заключение настоящего Договора, его дополнение и/или изменение может быть произведено путем обмена документами между Сторонами посредством почтовой, электронной, факсимильной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны Договора.

Кроме того, Стороны допускают применение средств оперативной связи при обмене документами и информацией, являющимися обязательными и необходимыми при исполнении настоящего Договора (заявки, подтверждение, счета, аннулирование и др.).

Подписание между Сторонами документов по Договору путем обмена факсимильными/электронными копиями является надлежащим соблюдением формы настоящего Договора. При этом на отправителя документа возлагается обязанность в течение 3 рабочих дней с момента отправления документа по факсимильной/электронной связи обеспечить направление экземпляра подлинного документа в адрес другой Стороны почтовой корреспонденцией.

9.6. Стороны обязуются извещать друг друга об изменении своих адресов, номеров телефонов, факсов и иных средств связи в срок не позднее 1 (одного) дня с даты такого изменения. Направленная в рамках настоящего Договора по последнему известному адресу корреспонденция считается направленной по надлежащему адресу.

9.7. Настоящий Договор заключен Сторонами в двух идентичных экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

#### 10. Юридические адреса, реквизиты и подписи Сторон

Принципал

Агент

Генеральный директор

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**Аренды транспортного средства с экипажем**  
**(фрахтование на время)**

г. Екатеринбург «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «РоссТур», в лице Генерального директора, именуемое в дальнейшем «Заказчик», действующего на основании Устава, с одной стороны, и Автотранспортное предприятие автобаза «Турист», именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице Генерального директора Пхазария Павла Отелловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Общие положения.**

**1.1** Согласно настоящему договору Исполнитель предоставляет Заказчику автобус туристического класса, микроавтобусы, мидиавтобусы, а так же легковые автомобили именуемых в дальнейшем «транспортное средство», во временное владение и пользование за плату, а также оказывает Заказчику своими силами услуги по управлению транспортом и по его технической эксплуатации.

**1.2** Настоящий договор заключен сроком до «» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**1.3** Расчеты Заказчика с Исполнителем за автотранспортное обслуживание производятся по согласованным ценам, путем предварительного перечисления на счет Исполнителя суммы, не меньше расчетной по принятым заявкам. Окончательный расчет производится в конце каждого месяца в соответствии с фактически отработанным временем (по акту оказанных услуг) и в соответствии по ранее оговоренной цене.

**1.4** Транспорт арендуется в целях, определяемых уставными задачами Заказчика.

**2. Права и обязанности сторон.**

**2.1** Исполнитель обязуется:

**2.1.1** Принимать от заказчика заявку в письменном виде (электронная почта, факс). В заявке указывается маршрут следования, время и место подачи автобуса, время окончания работы, количество пассажиров, вид транспорта.

**2.1.2** Транспортное обслуживание осуществляется Исполнителем в пределах срока указанного в заявке.

**2.1.3** В течение всего срока действия настоящего договора поддерживать надлежащее состояние сданного в аренду транспорта, включая осуществление ремонта и предоставление необходимых принадлежностей.

**2.1.4** Предоставлять Заказчику услуги по управлению технической эксплуатации в соответствии с целями аренды, указанными в п. 1.4 настоящего договора.

**2.1.5** Обеспечить соответствие состава экипажа и его квалификации требованиям обычной практики эксплуатации транспорта данного вида и условиям настоящего договора.

**2.1.6** Предоставлять Заказчику технически исправные, чистые, годные к эксплуатации транспортные средства.

**2.1.7** Страховать транспорт и ответственность за ущерб, который может быть причинен им или в связи с его эксплуатацией.

**2.1.8** Членами экипажа являются работники исполнителя и подчиняются распоряжениям Предприятия, относящимся к управлению и технической эксплуатации, и распоряжениям Заказчика, касающимся коммерческой эксплуатации транспорта.

**2.1.9** В случае поломки транспорта во время выполнения заказа предоставлять клиентам Заказчика резервный транспорт.

**2.2** При подачи автотранспортного средства размещать логотип компании Заказчика.

**2.2.1** Заказчик обязуется:

**2.2.2.** Нести расходы, возникающие в связи с коммерческой эксплуатацией транспорта, а так же на оплату сборов, стоянок и платных дорог.

**2.2.3** Использовать заказанный транспорт по назначению (пассажирский транспорт только для перевозки пассажиров, количество которых не должно превышать количество посадочных мест в данном транспорте, а количество груза не должно превышать грузоподъемности конкретной машины).

**2.2.4** Обеспечить питание экипажа, а в дальних командировках и размещение экипажа за счет



Заказчика (при использовании транспорта свыше 1 дня).

**2.2.5** Подтверждать своей подписью в день оказания услуги (фамилия, должность, телефон) правильность выполнения заявки в путевом листе (время начала и окончания работы), а так же несоответствие транспорта требованиям Заказчика, указанным в пункте 2.1.5 и 2.1.6.

**2.2.6** В случае использования транспорта свыше заказанного времени, производить доплату в течение трех дней с момента получения от Исполнителя согласованного Сторонами счета на доплату.

**2.2.7** Заказчик обязан проинформировать пассажиров о правилах поведения во время нахождения в транспорте и соблюдать правила безопасности во время движения.

**2.2.8** Категорически запрещается:

- Распитие спиртных напитков, курение, прием пищи в автотранспортных средствах.

- Принуждение водителя к нарушению скоростного режима и остановке в непредусмотренных ПДД местах.

**2.2.9** Своевременно (не менее чем за сутки до дня до поездки) собрать необходимые документы для поездки: договор фрахтования, список пассажиров, маршрут следования транспорта а также уведомление в ГАИ (при его необходимости) с входящим номером.

**3** Ответственность сторон.

**3.1** В случае замены исполнителем заказанного транспортного средства на транспорт более низкого класса, либо при предоставлении транспортного средства, имеющего неподобающий вид, а также в случае несвоевременной подачи (опоздание более 1 часа) исполнитель выплачивает Заказчику разницу в цене автомобиля и штраф в размере 10% от стоимости заказа.

**3.2** Исполнитель не несет ответственности за невыполнение заказа, если Заказчик нарушил условия оплаты заказа.

**3.3** В случае повреждения арендованного транспорта Заказчик обязан возместить Исполнителю причиненные убытки, если повреждение транспорта произошло по обстоятельствам, за которые Заказчик отвечает в соответствии с законом или настоящим Договором.

**3.4** Ответственность за вред, причиненный третьим лицам арендованным транспортом, его механизмами, устройствами, оборудованием, несет исполнитель в соответствии с правилами, предусмотренными главой 59 ГК РФ. Он вправе предъявить Заказчику регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по вине Заказчика.

**3.5** Минимальный заказ для трансфера представляемого транспорта ведется из расчета 2 часов.

**3.6** В случае аннуляции арендованного транспорта

- менее чем за сутки - штраф 80% от стоимости заказа

- день в день - 100%.

**3.7** Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги в течение 30 дней с момента выставления счета. В случае несвоевременной оплаты исполнитель может выставить % на сумму задолженности в размере 0.5 % за каждый день просрочки.

**3.8** В случае отсутствия одного или нескольких документов необходимых для поездки водитель поставщика вправе отказаться от посадки пассажиров в транспортное средство перед выполнением заказа.

**4** Дополнительные условия и заключительные положения.

**4.1** Во всем ином, не урегулированном в настоящем договоре, будут применяться нормы, установленные ГК РФ и Законами РА, а так же транспортными уставами и кодексами.

**4.2** При неисполнении (при ненадлежащем исполнении) обязательств по настоящему договору одной из сторон другая сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор.

**4.3** Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до «»\_\_\_\_201\_\_ г., составлен в двух экземплярах.

**4.4** Настоящий договор может быть продлен на следующий календарный год в случае, если ни одна из Сторон не заявит о своем намерении расторгнуть Договор не менее чем за 15(пятнадцать) календарных дней до даты его прекращения и снова вступает в силу с первого дня следующего календарного года.

**5** Адреса и банковские реквизиты Сторон:

Принципал

Агент

Генеральный директор

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)



